Angkasa Pura | AIRPORTS

BANDAR UDARA INTERNASIONAL Adi Sumarmo
PT. Angkasa Pura I (Persero)
Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta - 57108
Telp: 0271 – 780400 – 780715 - 81164 fax: 0271 – 784123
Website : www.adisumarmo-airport.com

SURAT KEPUTUSAN

GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)

BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO

NOMOR : SKEP. 57 /OM.02.02/2018/GM.SOC

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO

Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta diperlukan adanya standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Adi Soemarmo Surakarta tentang Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Mengingat 1. Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA

Pasal 1

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pasal 2

(1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi:
   a. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
   b. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
   c. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
   d. Pelayanan *Counter Check-In;*
   e. Pelayanan Garbarata;
   f. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara (Extand dan/atau Advanced);
   g. Pelayanan Izin masuk daerah terbatas (RPA) dan daerah keamanan terbatas (NPA) untuk orang, kendaraan GSE dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron;

h. Pelayanan Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara;

i. Pelayanan Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha (Sewa, Konsesi, Penyewaan Dan Konsesi, reklame/iklan).

(2) Standar pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu:

a. dasar hukum;
b. persyaratan;
c. sistem, mekanisme dan prosedur;
d. jangka waktu penyelesaian;
e. biaya/tarif;
f. produk pelayanan;
g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
h. kompetensi pelaksana;
i. pengawasan internal;
j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
k. jumlah pelaksana;
l. jaminan pelayanan;
m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
n. evaluasi kinerja pelaksana.

(3) Standar pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta yang diterapkan pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 3

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2018

Pasal 4

(1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Adi Soemarmo Surakarta.

(2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Direksi PT Angkasa Pura I (Persero).

Pasal 5

(1) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta wajib menetapkan maklumat pelayanan.

(2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan telah ditetapkan.

(3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 6

Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, disusun sesuai dengan format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesi Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 83 Tahun 2017 Tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 *(Civil Aviation Safety Regulations Part 139)* Tentang Bandar Udara *(Aerodrome);*
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 92 Tahun 2016, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara;
8. Peraturan Mentri Perhubungan nomor PM 153 tahun 2015 Tentang Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) Kargo dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan;

11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara;
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
15. Keputusan Menteri nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perijinan Angkutan Udara Online;
17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time);
18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 129 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa;
19. Peraturan Menteri Pendaya gunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelanggara Pelayanan Publik;
20. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 185 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;

21. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 98 Tahun 2017, tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus;
22. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan standar nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 mengenai rambu-rambu di terminal bandar udara sebagai standar wajib;
23. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 61 Tahun 2015 tentang Fasilitasi (FAL) Udara
24. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) Sebagai Badan Usaha Bandar Udara;
25. Surat Menteri Perhubungan tanggal 04 Oktober 2016 Nomor PR.303/1/8 PHB 2016 Tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Palayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo
26. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 262 Tahun 2017 Tentang Standar Teknis dan Operasi Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil – Bagian 139 (Manual Of Standar CASR – Part 139) Volume I Bandar Udara *(Aerodromes);*
27. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 112 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandara;
28. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP. 541 Tahun 2014 tentang Fasilitas Kegiatan FAL (Fasilitation) Di Bandar Udara Internasional
29. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 041 Tahun 2017 Tentang PKPS Bagian 139-11 (CASR 139-11), Lisensi dan/atau Reting Personil Bandar Udara;

30. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 205 Tahun 2017 Tentang Penataan Area Komersial Pada Terminal Penumpang Bandar Udara;
31. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, nomor SKEP/2765/12/2010 tentang Tatata Cara Pemeriksaaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perorangan;
32. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, nomor SKEP/43/III/2007 tentang Penanganan Cairan, Aerosol, dan Gel (Liuids, Aerosol, and Gels) Yang Di Bawa Penumpang Ke Dalam Kabin Pesawat Udara Pada Penerbangan Internasional;
33. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.92/OM.01.01/2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo –Surakarta;
34. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.106/OB.01/2017/DU Tentang Petunjuk Pelaksanaan (JUKLAK) Tugas – Tugas Airport Duty Manager (ADM) Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
35. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Dalam Negeri;
36. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri;
37. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor

Perubahan Atas Keputusan Direksi PT AP-I Nomor : KEP.111/KB.09/2015 ,tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri;

38. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.83/KU.06.02/2013, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo;
39. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Pada Bandara yang Diusahakan PT. AP.I;
40. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Utk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
41. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.180/KB.03/2012, tentang Tarif Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero);
42. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.913/KU.20.1.8/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero);
43. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.10.3.1/2016, tentang Prosedur Perhitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Diluar jam operasi (Extend/Advanced) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)

44. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.100/KU.20.8/2005, tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk) Dilingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)

45. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.52/KU.07.03/2009, tentang Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat Antena Peralatan Komunikasi, Tempat Monitor TV, Intercom, Tarif Tanda Ijin Mengemudi dan Peralatan, Serta Jasa Pemanggilan Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)

46. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.82/KB.03/2015, tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Soemarmo - Surakarta

47. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);

48. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);

49. Nota Kesepakatan Koordinasi (Local Operation Coordination Agreement (LOCA) Nomor:

    LANUD SMO : PERJAMA/10/XXI/2014
    PT. AP I SOC : SP.02/HK.09.01/2014/GM.SOC
    LPPNPI SOC : 04.07.01/06/LPPNPI/12/2014/188
    Tentang Koordinasi Teknis Operasional Pelayanan Bandar Udara dan Navigasi Penerbangan Bandar Udara Adi Soemarmo.

50. NOTAM PERM Nomor B1762/17 Penambahan Jam Operasi Bandara Menjadi 23.00 – 17.00 (UTC) / 06.00 – 24.00 (WIB)

Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 7

Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Boyolali

Pada tanggal, 04 April 2018

GENERAL MANAGER
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADI SOEMARMO SURAKARTA

ABDULLAH USMAN

Lampiran
Surat Keputusan General Manager
PT Angkasa Pura I (Persero)
Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo
Nomor : SKEP.57/OM.02.02/2018/GM.SOC
Tanggal : 04 April 2018

STANDAR PELAYANAN

BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADI SOEMARMO

VERSI INDONESIA
1.0

SURAKARTA
2018

DAFTAR ISI

Halaman

CATATAN PERUBAHAN i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iv
LAMPIRAN

BAB I	PENDAHULUAN	I-1
1.1.	Latar Belakang	I-1
1.2.	Maksud dan Tujuan	I-1
2.1.1	Maksud	I-1
2.1.2	Tujuan	I-1
1.3.	Ruang Lingkup	I-2
1.4.	Komponen Pelaksanaan Pelayanan	I-2
BAB II	PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	II-1
2.1.	Pengertian	II-1
2.2.	Prinsip	II-4
2.3.	Komponen	II-5
BAB III	IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI	III-1
3.1.	Identifikasi Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan	III-1
3.2.	Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait	III-6
3.3.	Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu	III-12
3.4.	Identifikasi Sarana dan Prasarana	III-26
3.4.1.	Sarana dan Prasarana Umum	III-26
3.4.2	Sarana dan Prasarana Khusus	III-42
3.5.	Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM	III-43
3.6.	Pengawasan Internal	III-44
3.7.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	III-45
3.7.1.	Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	III-45
3.7.2.	Tindak Lanjut	III-45
3.7.3.	Personil	III-45
3.7.4.	Sarana	III-46
3.8.	Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan	III-50
3.9.	Identifikasi Aspek Lain	III-50
BAB IV	STANDAR PELAYANAN	IV-1
4.1.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	IV-1
4.2.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	IV-5
4.3.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	IV-12

4.4. Pelayanan Counter Chek-in..... IV-22

4.5. Pelayanan Garbarata..... IV-26

4.6. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara (Extand dan/atau Advanced)..... IV-29

4.7. Pelayanan Izin masuk daerah terbatas (RPA) dan daerah keamanan terbatas (NPA) untuk orang, kendaraan GSE dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron..... IV-32

4.8. Pelayanan Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara..... IV-37

4.9. Pelayanan Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha (Sewa, Konsesi, Penyewaan Dan Konsesi, reklame/iklan)..... IV- 40

BAB V PENUTUP..... V-1

Lampiran II

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan.....	III-1
Tabel 3.2	Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Penguna Layanan dan Pihak Terkait.....	III-6
Tabel 3.3	Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu.....	III-12
Tabel 3.4	Sarana dan Prasarana.....	III-26
Tabel 3.5	Jumlah dan Kompotensi SDM.....	III-43
Tabel 3.6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	III-48
Tabel 3.9	Identifikasi Aspek Lain.....	III-51
Tabel 4.1.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U).....	IV-1
Tabel 4.2.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U).....	IV-5
Tabel 4.3.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).....	IV-12
Tabel 4.4.	Pelayanan Counter Check-In.....	IV-22
Tabel 4.5.	Pelayanan Garbarata.....	IV-26
Tabel 4.6.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara (Extand dan/atau Advanced).....	IV-29
Tabel 4.7.	Pelayanan Izin masuk daerah terbatas (RPA) dan daerah keamanan terbatas (NPA) untuk orang, kendaraan GSE dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron.....	IV-32
Tabel 4.8.	Pelayanan Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara.....	IV-37
Tabel 4.9.	Pelayanan Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha (Sewa, Konsesi, Penyewaan Dan Konsesi, reklame/iklan).....	IV-40

CATATAN PERUBAHAN

No		Tanggal Amandemen	Tanggal Persetujuan	Rincian		Dimasukkan oleh
Versi	Revisi			Keterangan	Uraian	
1	2	3	4	5	6	7
1	0			Penerbitan pertama		I Wayan Ova Arantika

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi serta tugas dan fungsi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta yang sesuai amanat Undang Undang dan peraturan yang berlaku adalah merupakan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU). Dalam pelaksanaan proses bisnisnya yang terkait dengan kegiatan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara melalui pelayanan prima yang memenuhi standar *Safety, Security, Services* dan *Compliance* (3S + 1C) maka diperlukan suatu acuan penyelenggaraan pelayanan yang tertuang dalam suatu Manual Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik "Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan"

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

2.1.1. Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kenutuhan penggunajasa dan selarang dengan misi perusahaan untuk memberikan pelayanan kebandar udaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar Keamanan, Keselamatan dan Kenyamanan sehingga mendapatkan kepercayaan penggunajasa.

2.1.2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai melalui penetapan dan pelaksanaan standar pelayanan ini adalah :

1. Sebagai media implementasi budaya perusahaan (Sinergi, Adaptif, Terpercaya dan Unggul) dalam koordinasi lintas department/section di internal kantor cabang untuk memberikan pelayanan prima;
2. Meningkatkan *Customer Satisfaction Index* (CSI);
3. Memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi pelanggan;
4. Dapat memberikan kesan mendalam pada pelanggan atas pelayanan yang telah
5. diterima di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta meliputi :

1. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
2. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
3. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
4. Pelayanan *Counter Check-In;*
5. Pelayanan Garbarata;
6. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara (Extand dan/atau Advanced);
7. Pelayanan Izin masuk daerah terbatas (RPA) dan daerah keamanan terbatas (NPA) untuk orang, kendaraan GSE dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron;
8. Pelayanan Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara;
9. Pelayanan Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha (Sewa, Konsesi, Penyewaan Dan Konsesi, reklame/iklan).

1.4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu :

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

2.1. PENGERTIAN

Petunjuk teknis Standar Pelayanan ini memuat beberapa pengertian sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelanggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
7. Perusahaan adalah PT. Angkasa Pura I (Persero);
8. Direksi adalah Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero);
9. Bandar Udara adalah Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo;
10. General Manager adalah General Manager Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo;
11. Penumpang Pesawat Udara adalah penumpang yang melakukan perjalanan dengan pesawat udara dan tidak terdaftar sebagai awak pesawat udara yang bersangkutan
12. Penerbangan Dalam Negeri adalah penerbangan antar Bandar udara dalam wilayah Indonesia dengan pesawat yang beregistrasi Indonesia;
13. Penerbangan Luar Negeri/ Penerbangan Ianternasional adalah penerbangan dari Bandar udara di luar negeri ke tempat tujuan terakhir Bandar udara Indonesia dengan

atau tanpa melakukan transit dibandar udara Indonesia lainnya atau sebaliknya, sesuai dengan jadwal penerbangan yang disetujui atau izin rute/terbang yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan cq. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara;

14. Badan Usaha Angkutan Udara (BUAU)/ Perusahaan Angkutan udara/ Operator Pesawat Udara adalah pihak yang bertanggungjawab atas pengoperasian pesawat udara;
15. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara yang selanjutnya disingkat PJP4U adalah meliputi :
    a. Pelayanan Jasa Pendaratan yaitu Pelayanan jasa yang diberikan terhadap pesawat udara yang mendarat di Bandar udara;
    b. Pelayanan Jasa Penempatan yaitu pelayanan jasa yang diberikan untuk penempatan pesawat udara ditempat terbuka di Bandar udara;
    c. Pelayanan Jasa Penyimpanan yaitu pelayanan jasa yang diberikan untuk penyimpanan pesawat udara di dalam hangar;
16. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara yang selanjutnya disingkat PJP2U adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada setiap penumpang di terminal keberangkatan atau kedatangan Bandar udara yang diusahakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero)
17. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara yang selanjutnya disingkat PJKP2U adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada mitra usaha untuk penaganan kargo dan/atau pos di terminal kargo pada keberangkatan atau kedatangan Bandar udara yang diusahakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero)
18. Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (*Check In Counter*) adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada Perusahaan angkutan udara atau operator pesawat udarasehubungan pemakaian fasilitas bandara berupa konter
19. Garbarata (*Aviobridge*) adalah fasilitas berupa lorong yang menghubungkan pesawat udara dengan terminal bandar udara, yang dipergunakan untuk naik turunnya penumpang ked an dari pesawat udara atau ked an dari gedung terminal Bandar udara
20. Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (*Aviobridge*) adalah pelayanan yang diberikan kepada Badan Usaha Angkutan Udara/ perusahaan angkutan udara/ operator pesawat udara sehubungan pemakaian fasilitas Bandar udara berupa garbarata (*Aviobridge*) pada saat keberangkatan dan/atau kedatangan penumpang;
21. Jam Operasi adalah waktu beroperasi Bandar udara yang telah ditetapkan dan mendapatkan ijin dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sesuai dengan kebutuhan pelayanan pernerbangan serta kemampuan teknis dan operasional masing-masing bandara
22. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar udara diluar jam operasi (*Extand dan/atau Advance*) dalah pelayanan jasa yang diberikan pada penerbangan yang menggunakan Bandar udara diluar jam operasi yang telah di tentukan

23. Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) melalui dan/atau dengan mitra usaha / mitra strategis dengan menggunakan dan/atau melibatkan/memanfaatkan fasilitas atau sumber daya milik PT. Angkasa Pura I (Persero) dan Mitra Usaha dan mitra strategis yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan/ memberi nilai tambah bagi PT. Angkasa Pura I (Persero)
24. Fasilitas komersial adalah asset yang dikelola PT. Angakasa Pura I (Persero) meliputi ruangan atau lahan, peralatan dan asset lainnya yang dapat digunakan/ dimanfaatkan/ diusahakan oleh mitra usaha dalam kegiatan usaha perusahaannya
25. Aset adalah harta kekayanaan yang bergerak/ tidak bergerak milik PT. Angkasa Pura I (Persero) atau milik badan hokum / badan usaha Indonesia, yang merupakan hasil dari investasi kerjasama usaha antara PT. Angkasa Pura I (Persero) dengan mitra usaha
26. Mitra Usaha adalah badan hukum/badan usaha Indonesia yang melakukan kegiatan komersial dan pengembangan usaha di PT. Angkasa Pura I (Persero)
27. Mitra Strategis adalah badan hokum Indonesia yang kemampuan dan bidang usaha dibutuhkan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) yang dalam kerjasamanya diwujudkan dalam bentuk anak perusahaan, perusahaan patungan, dan bentuk penyertaan lainnya serta bentuk kerjasama usaha lainnya
28. Slot Time adalah alokasi ketersediaan waktu terbang di Bandar udara
29. IASM adalah suatu unit khusus yang dibentuk oleh Direktur Operasi PT. Angkasa Pura I (Persero), Direktur Teknik dan Operasi PT. Angkasa Pura II (Persero) Direktur Operasi PERUM LPPNPI, yang bertugas untuk mengelola slot time penerbangan domestik berjadwal pada bandara-bandara yang dikoordinasikan dan penerbangan regular dan ireguler internasional
30. DAU adalah Direktorat Angkutan Udara, Direktorat Jenderal Perhubungan UDara, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia
31. Badan Usaha adalah badan usaha Indonesia yang dibentuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Republik Indonesia;
32. Badan Hukum adalah adalah badan hukum Indonesia yang dibentuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Republik Indonesia;
33. Sewa menyewa adalah kegiatan penyewaan fasilitas (tanah, ruangan, tempat reklame dll) yang terdapat didalam dan diluar daerah lingkungan kerja bandara antara PT. Angkasa Pura I (Persero) dengan badan hokum/ badan usaha Indonesia untuk jangka waktu tertentu dengan menerima imbalan dalam bentuk uang tunai
34. Konsesi adalah penerimaan atas pengalihan hak pengelolaan dan pengusahaan kegiatan usaha PT. Angkasa Pura I (Persero) kepada mitra usaha untuk dioperasikan selama jangka waktu tertentu berupa prosentase dari omzet bruto

35. Omzet Bruto (gross Revenue) adalah total pendapatan kotor yang diperoleh mitra usaha dalam melaksanakan kegiatan usaha dilingkungan PT. Angkasa Pura I (Persero)
36. Sewa menyewa dan konsesi adalah perpaduan antara butir nomor 22 dan 23
37. Reklame/Iklan adalah bentuk gambar/lukisan dan atau tulisan/susunan huruf serta corak warna ragamnya atau kegiatan yang bersifat menunjukkan, memperkenalkan, menghanjurkan, memuji dan atau mengidentifikasi suatu nama tempat/produk barang, jasa atau nama toko/perusahaan/orang, dengan tujuan menarik perhatian umum kepada suatu tempat/produk barang, jasa dan lainnya. Reklame/Iklan ditempatkan pada suatu titik lokasi yang strategis agar mudah untuk dilihat, dibaca dan/atau didengar oleh umum, dan meliputi antara lain : *diorama, spectacular, free standing & scrolling panels, wrap, banner, aviobridge/jetbridge, sponsorship, take one dispenser, exteriors* dan bentuk media lainnya

2.2. PRINSIP

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Parsitipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan masyarakat untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.3. KOMPONEN

Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaran pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah Pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan.

Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti Standar Pelayanan (SP) dan *Standar Operating Procedures (*SOP).

BAB III

IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

3.1 IDENTIFIKASI TUGAS, TANGGUNG JAWAB, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN

Tabel : 3.1

Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

(KEP.92/OM.01.01/2016)

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian
1.	Tugas dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	1. Memastikan tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) tercapainya pendapatan non arenautika, dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung kinerja perusahaan berdasarkan RKAP; 2. Memastikan kesiapan operasi dan pelayanan bandar udara melalui kegiatan customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue dan fire fighting guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) serta kebijakan dan strategi yang ditetapkan perusahaan berdasarkan RKAP; 3. Memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan daerah lingkungan kerja di bandar udara melalui peningkatan keamanan di bandar udara dan daerah lingkungan kerja guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP; 4. Memastikan tingkat pencapaian safety level, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan RKAP; 5. Memastikan tercapainya kehandalan fasilitas operasional peralatan (equipment) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP; 6. Memastikan fasilitas bandar udara meliputi sisi udara (air side), sisi darat (land side), landscape dan terminal building siap digunakan melalui preventif

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian
		dan corrective maintenance, serta pengelolaan environment yang efektif guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan RKAP; 7. Memastikan tercapainya portfolio pendapatan aviation dan non aviation melalui pengelolaan kegiatan aviation and cargo sales, retail, food and beverage sales, property and avdertising sales yang efektif, serta penyaluran dan koletibilitas Program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP; 8. Memastikan terlaksananya operasional bandar udara melalui penyediaan layanan Information Communication Technology (ICT) yang berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika serta terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP; 9. Memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) dan tercapainya pendapatan non aeronatika berdasarkan RKAP; 10. Memastikan tercapaianya kepuasan pelanggan atas *shared services* melalui pengelolaan kegiatan human capital, general affair, asset management, communication and legal yang efektif guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP; 11. Memastikan kelancaran seluruh kegiatan operasional bandara udara melalui pengelolaan *Airport Operation Control Center* (AOCC) yang efisien dan efektif guna mendukung kebijakan dan strategi Perusahaan yang ditetapkan berdasarkan *manual of standard* dan Standar Operasional Prosedur (SOP); 12. Memastikan terlaksananya pengadaan barang/jasa melalui pengelolaan kegiatan procurement meliputi procurement planning, vendor management system, proses procurement, contract procurement, procurement administration yang efektif guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan berdasarkan pedoman yang berlaku.
2.	Tanggung jawab	1. memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian
	dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	2. memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati; 3. memastikan perannya sebagai people manager; 4. memastikan kegiatan di bandar udara berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan; 5. memastikan pelaksanaan kegiatan di bandar udara sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan; 6. memastikan tercapainya Customer Satisfaction lndex (CSI); 7. memastikan tercapainya pendapatan non aeronautika; 8. memastikan kontribusi terhadap lingkungan; 9. memastikan pelaksanaan kegiatan customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue dan fire fighting berdasarkan kebijakan dan strategi sumber daya manusia, fasilitas, pedoman serta Standar Operasional Prosedur (SOP); 10. memastikan tersedia dan terimplementasinya Airport Security Programme (ASP)dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan dilaksanakansecara konsisten; 11. memastikan tercapainya safety level, quality management dan risk managementdi bandar udara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 12. memastikan kesiapan operasional seluruh fasilitas peralatan (equipment) bandar udara; 13. memastikan tercapainya tingkat level of service sesuai standar minimum ketentuanyang berlaku; 14. memastikan tersedianya fasilitas bandar udara yaitu sisi udara (air side), sisi darat (land side), landscape dan terminal building yang siap digunakan; 15. memastikan tersedianya pengelolaan environment bandar udara; 16. memastikan tercapainya portfolio pendapatan aviotion dan non aviation; 17. memastikan tercapainya target efektivitas penyaluran dan kolektibilitasProgram Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL); 18. memastikan layanan lnformation Communication Technology (lCT) meliputi security equipment, airport communication, network, information communication technology business operation and support di bandar udara berfungsi dengan baik; 19. memastikan perawatan (mointenoncel atas sistem lnformotion Communication Technology (ICT) di bandar udara;

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian
		20. memastikan terimplementasinya kebijakan, strategi, tata kelola dan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta program korporat terkait Information communication Technology (ICT) yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat; 21. memastikan ketepatan perencanaan kebutuhan dana Kantor Cabang; 22. memastikan tercapainya target kolektibilitas piutang usaha; 23. memastikan realisasi anggaran biaya dilaksanakan sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP); 24. memastikan kesiapan dan kelancaran operasional bandar udara; 25. memastikan pengadaan barang/jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku.
3.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	1. Mendapatkan akses data yang dibutuhkan; 2. Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 3. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya; 4. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku; 5. Menyetujui Distinct Job Profile (DJP) di bandar udara; 6. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia; 7. Menyetujui pengenaan sanksi kepada pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan; 8. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup bandar udara; 9. Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup bandar udara; 10. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan; 11. Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangan; 12. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara; 13. Menandatangani cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangan; 14. Melakukan evaluasi rencana kerja di ruang lingkup bandar udara; 15. Menentukan metode pengawasan dan pengendalian pelaksanaan sistem manajemen dalam ruang lingkup pekerjaan; 16. Melakukan coaching terhadap kinerja unit kerja; 17. Mengusulkan revisi dan penyempurnaan untuk setiap laporan dan konsep;

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian
		18. Melaksanakan kewenangan lain sesuai Keputusan Direksi nomor KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero) pasal 10;

3.2 IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Tabel 3.2: Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Penguna Layanan dan Pihak Terkait

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara; 2. Jasa Penempatan Pesawat Udara.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Dalam Negeri; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri; 3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT AP-I Nomor : KEP.111/KB.09/2015 ,tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri;	1. Badan Usaha Angkutan Udara; 2. TNI/ Polri.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III; 3. Pangkalan Udara TNI AU Adi Soemarmo; 4. PERUM LPPNPI Cabang Solo; 5. Bea & Cukai (Internasional flight).

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			4. Nota Kesepakatan Koordinasi (Local Operation Coordination Agreement (LOCA) Nomor: LANUD SMO PERJAMA/10/XXI/2014 PT. AP I SOC SP.02/HK.09.01/2014/GM.SOC LPPNPI SOC 04.07.01/06/LPPNPI/12/2014/188 Tentang Koordinasi Teknis Operasional Pelayanan Bandar Udara dan Navigasi Penerbangan Bandar Udara Adi Soemarmo.		
2.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan penumpang; 2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; 3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah; 4. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.	Surat Menteri Perhubungan tanggal 04 Oktober 2016 Nomor PR.303/1/8 PHB 2016 Tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Palayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo	Penumpang pesawat udara	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III; 3. Bea & Cukai (Internasional flight) 4. Imigrasi (Internasional flight); 5. Kantor Kesehatan Pelanuhan (Internasional flight); 6. Karantina Pertanian (Internasional flight); 7. Karantina Ikan (Internasional flight).

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
3.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).	Penyediaan fasilitas terminal cargo dan Pos.	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.83/KU.06.02/2013, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo.	1. Badan Usaha Angkutan Udara; 2. EMPU; 3. Pos Indonesia.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III; 3. Bea & Cukai (Internasional flight) 4. Imigrasi (Internasional flight); 5. Kantor Kesehatan Pelanuhan (Internasional flight); 6. Karantina Pertanian (Internasional flight); 7. Karantina Ikan (Internasional flight).
4.	Konter Pelaporan *(Check in Counter).*	Penyediaan fasilitas Check In Counter.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Pada Bandara yang Diusahakan PT. AP.I; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Utk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I	1. Badan Usaha Angkutan Udara; 2. Penumpang.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III; 3. Badan Usaha Angkutan Udara.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			(Persero).		
5.	Garbarata	Penyediaan fasilitas garbarata (*aviobridge*)	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.180/KB.03/2012, tentang Tarif Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.913/KU.20.1.8/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero).	1. Badan Usaha Angkutan Udara; 2. Penumpang.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III; 3. Badan Usaha Angkutan Udara.
6.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara (Extand dan/atau Advanced)	Penambahan Jam Pelayanan diluar jam operasi bandar Udara	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.10.3.1/2016, tentang Prosedur Perhitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Diluar jam operasi (Extend/Advanced) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero); 2. Nota Kesepakatan Koordinasi (Local Operation	Badan Usaha Angkutan Udara	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III; 3. Bea & Cukai (Internasional flight) 4. Imigrasi (Internasional flight); 5. Kantor Kesehatan Pelanuhan (Internasional flight); 6. Karantina Pertanian

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Coordination Agreement (LOCA) Nomor: LANUD SMO : PERJAMA/10/XXI/2014 PT. AP I SOC : SP.02/HK.09.01/2014/GM.SOC LPPNPI SOC : 04.07.01/06/LPPNPI/12/2014/188 Tentang Koordinasi Teknis Operasional Pelayanan Bandar Udara dan Navigasi Penerbangan Bandar Udara Adi Soemarmo; 3. NOTAM PERM Nomor B1762/17 Penambahan Jam Operasi Bandara Menjadi 23.00 – 17.00 (UTC) / 06.00 – 24.00 (WIB).		(Internasional flight); 7. Karantina Ikan (Internasional flight).
7.	Izin masuk daerah terbatas (RPA) dan daerah keamanan terbatas (NPA) untuk orang, kendaraan GSE dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron	PAS Bandara, Stiker GSE dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.100/KU.20.8/2005, tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk) Dilingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.52/KU.07.03/2009, tentang Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat Antena Peralatan Komunikasi, Tempat Monitor TV, Intercom, Tarif Tanda Ijin Mengemudi dan Peralatan, Serta Jasa Pemanggilan Di Lingkungan Bandar Udara Yang	1. Mitra Kerja; 2. Mitra Usaha; 3. Badan Usaha; 4. Badan Hukum.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero).		
8.	Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara	Parkir kendaraan di areal pelataran parkir Bandar udara	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.82/KB.03/2015, tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Soemarmo - Surakarta	1. Mitra Kerja; 2. Mitra Usaha; 3. Badan Usaha; 4. Badan Hukum; 5. Penumpang; 6. Masyarakat.	PT. Angkasa Pura Support (Pengelola Parkir)
9.	Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha (Sewa, Konsesi, Penyewaan Dan Konsesi, reklame/iklan)	1. Sewa; 2. Konsesi; 3. Penyewaan Dan Konsesi; 4. Reklame/iklan .	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).	1. Mitra Usaha; 2. Badan Usaha; 3. Badan Hukum.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III.

3.3 IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA DAN WAKTU

Tabel 3.3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	1. Reguler flight (Internasional dan domestic) memiliki ijin rute ; 2. Ireguler Flight domestic memili flight approval (FA); 3. Ireguler Flight internasional memili flight approval (FA) dan Security Clearance	1. Reguler flight (Internasional dan domestic) : 1. Permohonan slot time ke IASM; 2. Permohonan Ijin Rute ke DAU dengan lampiran rekomendasi slot dari IASM; 3. Ijin rute yang diterbitkan oleh DAU sebagai lrgalitas pelaksanaan penerbangan. 2. Ireguler Flight domestic : 1. Permohonan slot time ke PT. AP.I dan LPPNPI; 2. Permohonan FA ke DAU dengan lampiran rekomendasi slot dari pengelola slot; 3. FA yang diterbitkan oleh DAU sebagai lrgalitas pelaksanaan penerbangan. 3. Ireguler Flight internasional :	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Dalam Negeri; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri; 3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor	Sesuai keterangan waktu di FA dan/atau SC

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
		(SC).	Selain FA juga harus ada Security Clearance (FC) yang mohonkan ke MABES AU.	Perubahan Atas Keputusan Direksi PT AP-I Nomor : KEP.111/KB.09/2015 ,tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri.	
2	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U); a. Proses Keberangkatan;	1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah; 2. Memiliki kartu identitas yang sah; 3. Telah melalui	a 1. Proses keberangkatan domestik 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas; 3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas. 4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam	Surat Menteri Perhubungan tanggal 04 Oktober 2016 Nomor PR.303/1/8 PHB 2016 Tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Palayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
		proses pemeriksaan sekuriti.	mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray; 5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD); 6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in; 7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan *boarding pass* kepada penumpang; 8. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2; 9. Penumpang menunjukkan karu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass; 10. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass; 11. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD); 13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual; 14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			boarding pass; 15. Penumpang memasuki pesawat, setalah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat.		
			a. 2. Proses keberangkatan internasional ; 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas; 3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas; 4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray; 5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD). 6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			dan melakukan check-in; 7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan *boarding pass* kepada penumpang; 8. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi; 9. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2; 10. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass; 11. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan *tapping* boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass; 12. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD). 13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual; 14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass; 15. Penumpang memasuki pesawat, setalah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat;		
	b. Proses	1. Memiliki tiket	b.1. Kedatangan Domestik :		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
	Kedatangan	yang sesuai dengan kartu identitas yang sah; 2. Memiliki kartu identitas yang sah.	1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan; 2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; 3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.		
			b.2. Kedatangan Internasional 1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan; 2. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi; 3. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; 4. Penumpang melalui pemeriksaan Bea & Cukai; 5. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.		
3	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Mitra Usaha	A. Penanganan Kargo Masuk (Incoming) : 1. Mitra usaha membawa kargo dan pos serta dokumen pengiriman barang lainnya dari pesawat ke terminal kargo; 2. Proses penanganan dikargo untuk incoming diterminal kargo sesuai PM/SOC-OB/BP-05; 3. Mitra usaha dapat mengambil barang diterminal kargo. B. Penanganan Kargo Keluar (outgoing) : 1. Mitra usaha membawa kargo dan pos serta dokumen pengiriman barang lainnya dari empu ke terminal kargo; 2. Proses penanganan dikargo untuk outgoing diterminal kargo sesuai PM/SOC-OB/BP-06;	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.83/KU.06.02/2013, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo	1. Proses penanganan dikargo untuk incoming diterminal kargo sesuai PM/SOC-OB/BP-05; 2. Proses penanganan dikargo untuk outgoing diterminal kargo sesuai PM/SOC-OB/BP-06.

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			3. Proses terminal kargo selesai dan diserahkan kepada ground handling untuk dimuat kepesawat.		
4	Counter Check-in	1. Badan Usaha Angkutan Udara yang menjadi mitra usaha PT. AP I 2. Memiliki tiket bagi penumpang 3. Memiliki kartu identitas yang sah bagi penumpang	A. Mitra usaha PT. AP I : 1. Mengajukan permohonan penggunaan counter check in minimal pada 2,5 jam sebelum STD; 2. Passenger Service Team Leader menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan; 3. Mitra usaha dapat menggunakan counter checkin sampai dengan 30 menit sebelum STD. B. Penumpang : 1. Datang ke counter chekin dengan membawa tiket dan kartu identitas diri;	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Pada Bandara yang Diusahakan PT. AP.I; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Utk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).	1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 2. Service Level Agreement; 3. Berita Acara Annual Meeting

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			2. Menyerahkan dokumen tersebut ke petugas checkin counter dan bagasi (jika ada); 3. Penumpang menerima boarding pas.		Airport Operation 2018 Nomor BA.01/OB.01/2018-B.
5	Garbarata (Aviobridge)	Badan Usaha Angkutan Udara yang menjadi mitra usaha PT. AP I	A. Docking (menghubungkan Garbarata) : 1. Badan Usaha Angkutan Udara request pemakaian aviobridge ke AMC; 2. AMC akan melayani jika masih ada fasilitas garbarata. B. De-Docking (Melepaskan Garbarata dari Pintu Pesawat) : 1. Badan Usaha Angkutan Udara menginformasikan bahwa sudah final boarding; 2. AMC ke lokasi untuk melayani.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.180/KB.03/2012, tentang Tarif Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.913/KU.20.1.8/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero).	Docking dan De-Docking dilayani 1 menit 30 datik dihitung mulai dilakukannya pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
6	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara (Extand dan/atau Advanced)	Badan Usaha Angkutan Udara yang menjadi mitra usaha PT. AP I	1. Airline mengajukan permohonan kepada ADM on duty; 2. ADM on Duty berkoordinasi dengan unit kerja dan mitra kerja terkait; 3. atas nama General Manager, ADM on Duty memberikan rekomendasi.	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.10.3.1/2016, tentang Prosedur Perhitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Diluar jam operasi (*Extend/Advanced*) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)	Mengacu kepada Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA)
7	Izin masuk daerah terbatas (RPA) dan daerah keamanan terbatas (NPA) untuk orang, kendaraan GSE	1. Badan hukum 2. Berkontrak/ bekerjasama dengan pengelola bandara dan/atau lulus melalui proses	1. Permohonan dari Mitra kerja dan/atau mitra usaha kepada General Manager; 2. Analisa dan pemrosesan permohonan sesuai prosedur mutu PM/SOC-AO/AA-01 Pembuatan Pas Bandara, Stiker GSE dan TIM Apron; 3. Pembayaran; 4. Pengambilan.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.100/KU.20.8/2005, tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk) Dilingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.52/KU.07.03/2009, tentang Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang,	Sesuai dengan Prosedur Mutu PM/SOC-AO/AA-01 Pembuatan Pas Bandara, Stiker GSE dan TIM Apron

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
	dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron	dalam prosedur ini		Tempat Antena Peralatan Komunikasi, Tempat Monitor TV, Intercom, Tarif Tanda Ijin Mengemudi dan Peralatan, Serta Jasa Pemanggilan Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero).	
8	Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara	Seluruh masyarakat yang berkepentingan	1. Permohonan dari Mitra kerja dan/atau mitra usaha kepada General Manager; 2. Analisa dan pemrosesan permohonan sesuai Prosedur Mutu PM/SOC-MP/PR-14 Pengantar Pembayaran Pendapatan Parkir Harian Dan Berlangganan; 3. Pembayaran; 4. Pengambilan kartu member.	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.82/KB.03/2015, tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Soemarmo - Surakarta	Sesuai Prosedur Mutu PM/SOC-MP/PR-14 Pengantar Pembayaran Pendapatan Parkir Harian Dan Berlangganan
9	Kegiatan Komersial dan Pengembanga	1. Mitra Usaha; 2. Badan Usaha; 3. Badan Hukum.	1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager; 2. General Manager menganalisa berdasarkan	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan	Sesuai KEP.88/KB.03/2011 dan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
	n Usaha (Sewa, Konsesi, Penyewaan Dan Konsesi, reklame/iklan)		business plan bandar udara dengan mengikuti Prosedur KEP.88/KB.03/2011 dan KEP.71/KB.03/2013; 3. Apabila dinyatakan lulus setelah melalui mekanisme butir 2 (dua) diatas maka dapat dilanjutkan ke proses untukpembuatan perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement).	Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).	KEP.71/KB.03/2013

3.4 IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

3.4.1 Sarana dan Prasarana Umum

Tabel 3.4 Sarana dan Prasarana

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
1	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	**Data Geografis dan Data Administrasi Bandar Udara** 1. Koordinat titik referensi Aerodrome Refrensi Point (ARP) dalam system WGS 84 : 07° 30' 49" S 110° 45' 02" E 2. Arah dan Jarak Ke Kota : 8 km Surakarta Bearing 125° 3. Magnetik Var/Tahun Perubahan : 1 ° east / 2015 4. Elevasi / Referensi Temperatur : 418 ft / 28° C 5. Elevasi masing-masing treshold : RWY 08 : 07° 31' 06,40" S 110° 44' 47,30" E RWY 26 : 07° 30' 48,70" S 110° 46' 07,00" E 6. Elevasi tertinggi pada touchdown zone pada precision approach runway : RWY 08 : 418 ft RWY 26 : 380 ft 7. Rincian Rotating Beacon Bandar Udara : Sisi kiri bangunan menara control, Type DDS 101 siemens, warna jelas & hijau, 24 RPM 8. Nama penyelenggara Bandar Udara : PT.Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta 9. Alamat Bandar Udara : Kantor Cabang Bandara Adi Soemarmo, Tromol Pos No. 800 / 57108 Surakarta 10. Nomor telephone : Telp. +62271.780400, 62271.780715 11. fax : Fax. +62271.784123 12. Telex : 25201 PAPSLO 13. E-mail : soc@ap1.co.id 14. Tipe Lalu Lintas Penerbangan yang diizinkan : IFR / VFR **Jam Operasi** 1 Pelayanan pesawat udara : 06.00 – 24.00 WIB / 23.00 – 17.00 UTC 2 Administrasi Bandar Udara : Senin – Kamis 08.00 – 16.30 WIB Jum'at 08.00 – 15.30 WIB 3 Bea Cukai dan Imigrasi : 06.00 – 24.00 WIB / 23.00 – 17.00 UTC 4 Kesehatan dan sanitasi : 06.00 – 24.00 WIB / 23.00 – 17.00 UTC 5 *Handling* : 06.00 – 24.00 WIB / 23.00 – 17.00 UTC 6 Keamanan Bandar Udara : 24 Jam			

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		Pelayanan dan Fasilitas Teknis Penangangan Pesawat Udara ***(Handling Service and Facilities)***			
		1. Fasilitas penanganan kargo	:	Push Back, Aircraft Towing Bar Step Motorized Others (disediakan oleh Ground Handling)	
		2. Bahan bakar/oli/tipe	:	AVTUR (disediakan oleh PT. Pertamina)	
		3. Fasilitas pengisian bahan bakar / kapasitas	:	4 Unit Refueller Tank @ 25 KL, 1 Unit Refueller Tank @ 12 KL, 1 Unit Refueller Tank @ 7 KL, 4 Unit Receiver Tank @ 100 KL (disediakan oleh PT. Pertamina)	
		4. Ruang hangar untuk perbaikan pesawat udara	:	Tidak tersedia	
		5. Fasilitas perbaikan untuk pesawat udara	:	Tidak tersedia (perbaikan kecil di parking stand)	
		6. Keterangan	:	NIL	
		Pertolongan Kecelakan Pesawat Udara dan Pemadam Kebakaran			
		1 Kategory PKP-PK	:	Category VIII	
		2 Fasilitas PKP-PK	:	Type 1	1 Unit air 12000 liter, foam 1600 liter, DCP 225 kg (Oskhos Strike)
			:	Type II	1 Unit air 9.000 liter, busa cair 1200 liter (Rosenbauer)
			:	Type IV	1 Unit air 4.500 liter, 550 liter cairan busa, DCP 500 kg (Rosenbauer)
			:	Type IV	1 Unit @ air 4.000 liter, busa cair 400 liter (Morita)
			:	Mobil Komando	1 Unit (Nissan Navara)
			:	Motor Operasional	1 Unit (Suzuki Thunder)
			:	Ambulance	3 Unit : - 1 unit (Toyota Dyna) - 1 unit (Kia Travelo) - 1 Unit (Hyundai Starex Mover)
			:	Utility	1 Unit (Pick Up Toyota Kijang)
			:	Cadangan air	72.800 liter
			:	Respon time	± 2 menit, 20 detik
			:	Personil berlisensi 57 orang	
			:	Personil belum (NIL)	
		3 Ketersediaan Peralatan pemindahan pesawat udara rusak	:	Tidak tersedia Ket : tersedia di Bandara Juanda Surabaya Telp : (031)2986417/418/419	

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		Apron, Taxiway dan *Check Location Data*			

Permukaan Apron dan Kekuatan (strength)

APRON

1. Apron Utara	Permukaan	:	Rigid pavement
	Strength	:	PCN 71 FCXT
	Dimensi	:	420 x 135 m
2. Apron Selatan	Permukaan	:	Asphalt
	Strength	:	PCN 31 FCXT
	Dimensi	:	137 x 83 m
3. Apron Militer	Permukaan	:	Asphalt
	Strength	:	PCN 26 FCXT
	Dimensi	:	102.5 x 90 m

TAXIWAY

1. Taxiway Alpha (A)	Permukaan	:	Asphalt Concrete
	Strength	:	PCN 68 FCXT
	Dimensi	:	240 x 23 m
2. Taxiway Bravo (B)	Permukaan	:	Asphalt Concrete
	Strength	:	PCN 68 FCXT
	Dimensi	:	240 x 23 m
3. Taxiway Charlie (C)	Permukaan	:	Asphalt Concrete
	Strength	:	PCN 31 FCXT
	Dimensi	:	100 x 23 m

ACL Location and Elevation	:	*NIL*
VOR/Ins Checkpoint	:	*VOR/DME "SLO" COOR. 07 30 27.78 S 110 47 39.86 E 2977 M FM THR RWY 26*
Keterangan	:	NIL

Petunjuk Pergerakan Permukaan dan Sistem Kontrol & Pemberian Rambu

1.	Penggunaaan tanda identifikasi pesawat udara, taxiway guide lines, visual docking/parking guidance system untuk parkir pesawat udara	:	1. Tersedia (Taxiway Guide Lines) 2. Tersedia (Aircraft Stands)
2.	a. marka dan lampu runway serta marka taxiway dan lampu taxiway	:	- Tersedia (Marka runway) - Tersedia (Lampu runway) - Tersedia (Marka Taxiway) - Tersedia (Lampu Txiway)
	b. *Stop bars*	:	Tersedia
3.	Keterangan	:	NIL

Lokasi dan designation of standard taxi routes

3.10.1 Lokasi di seluruh taxiway Bandar Udara Adi Soemarmo

3.10.2 Tower Bandar Udara Adi Soemarmo mengatur pergerakan pesawat taxi

3.10.3 Keberangkatan dan kedatangan pesawat sipil menggunakan Taxiway Alpha dan Bravo

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan

Petunjuk Pergerakan Permukaan dan Sistem Kontrol & Pemberian Rambu

1. Penggunaaan tanda identifikasi pesawat udara, taxiway guide lines, visual docking/parking guidance system untuk parkir pesawat udara : 1. Tersedia (Taxiway Guide Lines) 2. Tersedia (Aircraft Stands)
2. a. marka dan lampu runway serta marka taxiway dan lampu taxiway : - Tersedia (Marka runway) - Tersedia (Lampu runway) - Tersedia (Marka Taxiway) - Tersedia (Lampu Txiway)
   b. *Stop bars* : Tersedia
3. Keterangan : NIL

3.11 Koordinat geografis *parking stand*

Tabel 3.1 Koordinat Parking Stand

No	Nomor Parkir	Koordinat Geografis (WGS-84)		KAPASITAS	
		Lintang	Bujur	Konfig.	Konfig.
1	Parking Stand 1	07º 30' 51.69" S	110º 44' 53.47" E	B 737-900	X
2	Parking Stand 1 A	07º 30' 51.58" S	110º 44' 53.98" E	X	B 747-300
3	Parking Stand 2	07º 30' 51.40" S	110º 44' 54.76" E	B 737-900	X
4	Parking Stand 3	07º 30' 51.12" S	110º 44' 56.05" E	B 737-900	X
5	Parking Stand 4	07º 30' 50.75" S	110º 44' 57.54" E	B 737-900	B 747-300
6	Parking Stand 5	07º 30' 50.49" S	110º 44' 58.84" E	B 737-900	X
7	Parking Stand 6	07º 30' 50.17" S	110º 45' 00.12" E	B 737-900	B 737-900
8	Parking Stand 7	07º 30' 49.88" S	110º 45' 01.42" E	B 737-900	X
9	Parking Stand 8	07º 30' 49.63" S	110º 45' 02.70" E	B 737-900	B 747-300
10	Parking Stand 9	07º 30' 49.34" S	110º 45' 04.00" E	B 737-900	X
11	Parking Stand 10	07º 30' 49.12" S	110º 45' 05.00" E	X	B 747-300
12	Parking Stand 10 A	07º 30' 49.05" S	110º 45' 05.29" E	B 737-900	X

3.13 Karakteristik Fisik Runway

Tabel 3.2 Karakteristik Fisik Runway

1	2	3	4	5	6
Nomor Runway	**True & MAG BRG**	**Dimensi RWY**	**Permukaan RWY Kekuatan (PCN)**	**Koordinat Threshold**	**ELV TDZ Precision Approach Runway**
08	077 °	2600 X 45 m	PCN 68/F/C/ X/T Aspal Concrete	07°31'06.4"S 110°44'47.3"E (coordinate displaced THR RWY 08 90 m)	418 FT
26	257°			07°30'48,7"S 110°46'0,0"E	380 FT

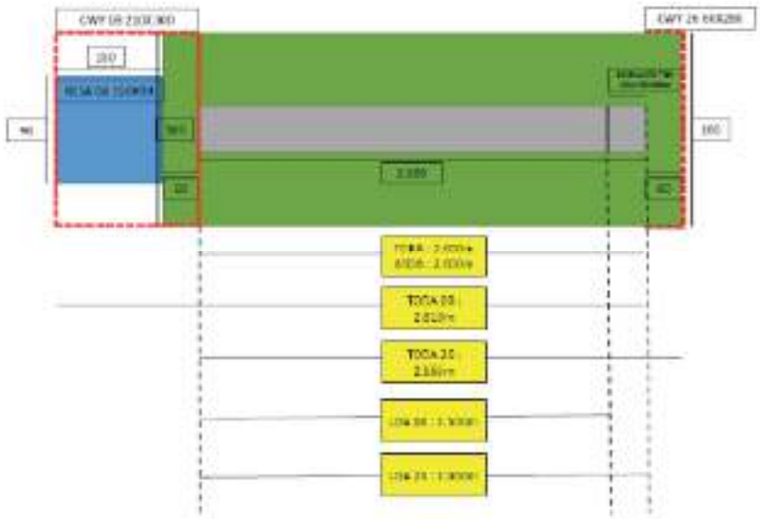
7	8	9	10	11	12
Slope Runway - Stopway	**Dimensi stopway**	**Dimensi clearway**	**Dimensi Runwaystrip**	**OFZ**	**Keterangan**
RWY 08- -0,003%	60 x 45 m	300 X 150 M Rumput	Rwy strip dari rwy 26 : 2584 x 300 m Dengan kondisi mengecil dari threshold rwy 08 sampai end rwy strip sebesar 280 m	NIL	TKOF PSN RWY 08 AVBL before THR marking
RWY 26- +0,365%	NIL	280 x 150 M Rumput		NIL	RESA RWY 08 : 150 x 90m, GRASS 26 : NIL

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan

3.14 *Declared Distance*

Tabel 3.3 *Declared Distance*

RWY DESIGNATOR	TORA	TODA	ASDA	LDA
08	2600 M	2900 M	2600 M	2500 M
26	2600 M	2654 M	2600 M	2600 M



3.15 *Approach and Runway Lighting*

Tabel 3.4 *Approach and Runway Lighting*

1	2	3	4	5
RWY Designator	**APCH LIGHT Type LEN**	**THR LGT Color WBAR**	**VASIS (MEHT) PAPI**	**TDZ LGT LEN**
08	NIL	Green	PAPI PPL 400	NIL
26	Available	Green	PAPI PPL 400	NIL

6	7	8	9	10
RWY Centerline LGT Length Sapcing Color	**RWY Edge LGT LEN Spacing Color**	**RWY End LGT Color WBAR**	**TWY LGT LEN (M) Color**	**Remarks**
NIL	60 m, White	Red	Blue	NIL
NIL	60 m, White	Red	Blue	NIL

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan

3.16 *Other Lighting, Secondary power Supply*

1.	*ABN/IBN Location, Characteristic and Hours Operation*	Tersedia (Rotating Beacon West Of TWR)
2.	*LDI location and LGT anemometer location and LGT*	Tersedia (In Front of the TWR Light)
3.	*TWY edge and centre line LGT*	Tersedia (TWY A, B, C Edge Light)
4.	*Secondary power supply/switch over time*	1250 kVA/12 detik dan 650 kVA / 9 detik

3.17 *Helicopter Landing Area*

1.	*Coordinates TLOF of THR FATO*	THR FATO RWY 26 07° 30' 48,70" S 110° 46' 07,00" E THR FATO RWY 08 07° 31' 06,40" S 110° 44' 47,30" E TLOF Parking Stand 10A 07º 30' 49.05" S 110º 45' 05.29" E
2.	*TLOF and/or FATO elevation (M/FT)*	FATO RWY 08 : 418 ft FATO RWY 26 : 380 ft TLOF PARKING STAND 10A :NIL
3.	*TLOF and FATO area dimensions, surface, strength, marking*	FATO RWY 26 dan 08 : PCN 68/F/C/ X/T Aspal Concrete 2.600x45 TLOF PS 10A : PCN 71 FCXT Rigid Pavement Diameter 18m (Gambar Dessain Marka)
4.	*True baring and MAG brg of FATO*	FATO RWY 26 : 257° FATO RWY 08 : 077°
5.	*Declared distance available*	Sesuai Butir 3.14
6.	*APP and FATO lighting*	Sesuai Butir 3.15

BERITA ACARA
PENETAPAN KAPASITAS BANDAR UDARA
PERIODE SUMMER 2018 (25 MARET 2018 s.d 27 OKTOBER 2018)
Nomor : AP.I.1904/OB.01/2017/GM.SOC
Nomor : BAC.13.01.02/05.3/LPPNPI/10/2017/047

BANDAR UDARA : BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO
IATA CODE : SOC
ICAO CODE : WAHQ
OPERATING HOURS : 23.00 s.d 17.00 UTC
AFFR CAT : CAT. VIII

1. Kapasitas Landas Pacu

1.1 Total Kapasitas Landas Pacu per Jam

RUNWAY CAPACITY	
Total Keseluruhan	Reguler + Irreguler
100%	12 Movement

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan

1.2 Alokasi Kapasitas Landas Pacu per Jam

DOS 12345

No.	UTC/SVC	00.00 s.d 00.59	01.00 s.d 01.59	02.00 s.d 02.59	03.00 s.d 03.59	04.00 s.d 04.59	05.00 s.d 05.59	06.00 s.d 06.59	07.00 s.d 07.59	08.00 s.d 08.59	09.00 s.d 09.59	10.00 s.d 10.59	11.00 s.d 11.59	12.00 s.d 12.59
1	Regular	5	5	5	5	5	5	5	7	9	9	9	10	9
2	Extra/Charter	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Irregular (Unschedule + Local) Training Militer/Civil	6	6	6	6	6	6	6	4	2	2	2	1	2

No.	UTC SVC	13.00 s.d 13.59	14.00 s.d 14.59	15.00 s.d 15.59	16.00 s.d 16.59	17.00 s.d 17.59	18.00 s.d 18.59	19.00 s.d 19.59	20.00 s.d 20.59	21.00 s.d 21.59	22.00 s.d 22.59	23.00 s.d 23.59
1	Regular	9	9	9	9	0	0	0	0	0	0	11
2	Extra/Charter	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
3	Irregular (Unschedule + Local) Training Militer/Civil	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0

DOS 67

No.	UTC/SVC	00.00 s.d 00.59	01.00 s.d 01.59	02.00 s.d 02.59	03.00 s.d 03.59	04.00 s.d 04.59	05.00 s.d 05.59	06.00 s.d 06.59	07.00 s.d 07.59	08.00 s.d 08.59	09.00 s.d 09.59	10.00 s.d 10.59	11.00 s.d 11.59	12.00 s.d 12.59
1	Regular	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9
2	Extra/Charter	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Irregular (Unschedule + Local) Training Militer/Civil	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2

No	UTC SVC	13.00 s.d 13.59	14.00 s.d 14.59	15.00 s.d 15.59	16.00 s.d 16.59	17.00 s.d 17.59	18.00 s.d 18.59	19.00 s.d 19.59	20.00 s.d 20.59	21.00 s.d 21.59	22.00 s.d 22.59	23.00 s.d 23.59
1	Regular	9	9	9	9	0	0	0	0	0	0	11
2	Extra/Charter	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
3	Irregular (Unschedule + Local) Training Militer/Civil	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0

Kapasitas Apron

2.1 Pengelompokan parking stand

Nama apron : Apron Utara

Max Wing Span	Overall Length	Jumlah Parking Stand	Designator
< 36 m	≤ 70 m	15	N1, N2, N3, N4, N5, N6, N7, N8, N9, N10A, N11, N13, N14, N16, N17
< 65 m	≤ 70 m	8	N1A, N4, N6, N8, N10, N12, N15, N17

<table>
<tr><th>No</th><th>Nama Fasilitas</th><th>Sarana Prasarana Layanan</th><th>Jumlah Sar-Pras</th><th>Kapasitas</th><th>Keterangan</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="4">
Aturan Penggunaan Parking Stand
Nama apron : Apron Utara
<table>
<tr><th>DESIGNATOR</th><th>CONFIG 1</th><th>CONFIG 2</th></tr>
<tr><td>N1</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N1A</td><td>X</td><td>< 65 m</td></tr>
<tr><td>N2</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N3</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N4</td><td>< 36 m</td><td>< 65 m</td></tr>
<tr><td>N5</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N6</td><td>< 36 m</td><td>< 65 m</td></tr>
<tr><td>N7</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N8</td><td>< 36 m</td><td>< 65 m</td></tr>
<tr><td>N9</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N10</td><td>X</td><td>< 65 m</td></tr>
<tr><td>N10A</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N11</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N12</td><td>X</td><td>< 65 m</td></tr>
<tr><td>N13</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N14</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N15</td><td>X</td><td>< 65 m</td></tr>
<tr><td>N16</td><td>< 36 m</td><td>X</td></tr>
<tr><td>N17</td><td>< 36 m</td><td>< 65 m</td></tr>
<tr><td>JUMLAH</td><td>15 STAND</td><td>8 STAND</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Pelayanan Jasa Pumpang Pesawat Udara (PJP2U)</td><td colspan="4">
BERITA ACARA
PENETAPAN KAPASITAS BANDAR UDARA
PERIODE SUMMER 2018 (25 MARET 2018 s.d 27 OKTOBER 2018)
Nomor : [illegible]
Nomor : AP.I.190M/08.01/2017/GM.SOC
Nomor : BAC.13.01.02/05.3/LPPNPI/10/2017/047

BANDAR UDARA : BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO
IATA CODE : SOC
ICAO CODE : WAHQ
OPERATING HOURS : 23.00 s.d 17.00 UTC
AFFR CAT : CAT. VIII
</td></tr>
</table>

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		LOBBY KEBERANGKATAN (DOM)			
		Internet Corner		1 Unit	2016
		Toilet		1 Unit	2017
		FIDS		1 unit	2009
		Trolley		120 unit	
		Elevator (lift)		Nil	-
		Standing Information Display Layout		1 unit	2017
		LOBBY KEBERANGKATAN (INT)			
		Internet Corner		1 Unit	2016
		FIDS		1 unit	2009
		Trolley		120 unit	
		Elevator (lift)		Nil	-
		Standing Information Display Layout		1 unit	2017
		RUANG CHECK-IN (DOM)			
		Jumlah Counter		18	2009
		Timbangan		18	2009
		X-ray		4 unit	2006 & 2012
		Walk Trought Metal Detector (WTMD)		3 unit	2012
		Conveyer Belt		Nil	2014
		Toilet		2	2009
		Tempat Duduk		12 seat	2009
		Tangga Escalator		1 unit	2009
		Gravity Roller		11 unit	2009
		RUANG CHECK-IN (INT)			
		Jumlah Counter		18	2009
		Timbangan		18	2009
		X-ray		4 unit	2006 & 2012
		Walk Trought Metal Detector (WTMD)		3 unit	2012
		Toilet		2	2009
		Tempat Duduk		12 seat	2009
		Tangga Escalator		1 unit	2009
		Gravity Roller		11 unit	2009
		R.T. KEBERANGKATAN (DOM)			
		Tempat Duduk		584 seat	2009
		Wi-Fi		Ada	2009

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		Nursery Room		1	-
		Praying Room		1	-
		Toilet		2	-
		FIDS		4 unit	2009
		X-ray		Nil	-
		TV Hiburan		6 unit	2009
		Charger HP		24 Unit	2016/2017
		Standing Information Display Layout		1 unit	2017
		Standing Information BMKG		1 unit	2016
		R.T. KEBERANGKATAN (INT)			
		Tempat Duduk		272 seat	2009
		Wi-Fi		Ada	2009
		Nursery Room		Nil	-
		Praying Room		1	-
		Counter Imigrasi		3	2009
		Toilet		2	-
		Toilet Handicap		1	-
		FIDS		1 unit	2009
		X-ray		1 unit	2009
		Walk Trought Metal Detector (WTMD)		1 unit	2012
		TV Hiburan		2 unit	2009
		Charger HP		6 Unit	2016/2017
		KEDATANGAN (DOM)			
		Tempat Duduk		28 seat	2017
		Trolley		40 unit	-
		FIDS		3 unit	2009
		TV Hiburan		1 unit	2013
		Toilet		6	-
		Praying Room		1	-
		Counter Taxi		1	2009
		Conveyer Belt		1 unit	2009
		Conveyer Belt		1 unit	2013
		Money Changer		1	-
		Escalator		2 unit	2009
		KEDATANGAN (INT)			
		Tempat Duduk		19 seat	2017

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		Trolley		40 unit	
		FIDS		3 unit	2009
		TV Hiburan		1 unit	2013
		Toilet		6	-
		Counter Taxi		1	2009
		Conveyer Belt		1 unit	2009
		Money Changer		1	2009
		Counter Karantina Kesehatan		1	2009
		Counter Karantina Tumbuhan		1	2009
		Counter Karantina Hewan		1	2009
		Counter Imigrasi		6	2009
		Detensi Imigrasi		1	2013
		Counter Visa On Arrival		1	2009
		ATM		7 unit	2009
		Escalator		2 unit	2009

AirNav

Angkasa Pura | AIRPORTS

BERITA ACARA
PENETAPAN KAPASITAS BANDAR UDARA
PERIODE SUMMER 2018 (25 MARET 2018 s.d 27 OKTOBER 2018)
Nomor : [illegible]
Nomor : AP.I.1904/OB.01/2017/GM.SOC
Nomor : BAC.13.01.02/05.3/UPPNPI/10/2017/047

BANDAR UDARA	: BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO
IATA CODE	: SOC
ICAO CODE	: WARQ
OPERATING HOURS	: 23.00 s.d 17.00 UTC
AFFR CAT	: CAT. VIII

3.2 Kapasitas Terminal

Terminal Keberangkatan	Terminal Kedatangan
Dalam dan Luar Negeri : 1. Luas : 6480 m^2 : 14 m^2 2. Daya Tampung : 463 pax	**Dalam Negeri :** 1. Luas : 3369 m^2 : 14 m^2 2. Daya Tampung : 241 pax **Luar Negeri :** 1. Luas : 1700 m^2: 14 m^2 2. Daya Tampung : 121 pax

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan

AngkasaPura | AIRPORTS

LAPORAN KINERJA OPERASIONAL
BANDAR UDARA ADI SOEMARMO
TAHUN 2017

KAPASITAS TERMINAL

NO	URAIAN	NILAI	KETERANGAN
1	LUAS EKSISTING TERMINAL		
	A. DOMESTIK	9.438	
	B. INTERNASIONAL	3.517	
	TOTAL	12.955	
2	RUANG OPERASIONAL	70%	
3	STANDAR LUAS TERMINAL	14	Dom= m²/pax
		17	Int'l= m²/pax
4	JUMLAH PENUMPANG PER TAHUN		
	A. DOMESTIK	2.109.921	
	B. INTERNASIONAL	80.118	
	TOTAL	2.190.039	
5	KOEFISIEN PENUMPANG WAKTU SIBUK (PWS)	0,050%	
6	PENUMPANG WAKTU SIBUK (PWS) PER TAHUN		PWS = Koefisien penumpang x Jumlah Pax Per Tahun
	A. DOMESTIK	1.055	
	B. INTERNASIONAL	40	
	TOTAL	1.095	

KOEFISIEN PENUMPANG WAKTU SIBUK (PWS)

JUMLAH PENUMPANG PER TAHUN (JUTA)	KOEFISIEN (%)
> 30	0.035
20 - 29.999	0.040
10 - 19.999	0.045
1 - 9.999	0.050
0.5 - 0.999	0.030
0.1 - 0.4999	0.150
< 0.1	0.2

DOMESTIK DAN INTERNASIONAL

		NILAI		JUMLAH
A	KAPASITAS TERMINAL IDEAL			
	Terminal Eksi x Ruang Operasional (%) / Standar Luas T / Koefisien Penumpang Waktu Sibuk	= 637,75 / 0,050%	=	1.295.500
B	TINGKAT OKUPANSI			
	Jumlah Penumpang Per Tahun / Kapasitas Terminal Ideal	x 2.190.039 / 1.295.500	=	169%
C	NILAI LEVEL OF SERVICE			
	Luas Terminal Eksi x Ruang Operasional (%) / Penumpang Waktu Sibuk Per Tahun	= 9.095 / 1.095	=	8,28
D	IAPA (INDIKASI AWAL PEMBANGUNAN, PENDAYAGUNAAN, PENGOMBANGAN & PENGOPERASIAN			
	PWS x Standar Luas Terminal / Luas Terminal Eksisting	= 15.550 / 12.955	=	1,18

AngkasaPura | AIRPORTS

KERTAS KERJA PENGUKURAN KINERJA FASILITAS PEMBERI NILAI TAMBAH
BANDAR UDARA : ADI SOEMARMO

TGL	Jenis Fasilitas Umum	KONDISI		NILAI TERSEDIA = 5 TIDAK ADA = 0
		TERSEDIA	TIDAK ADA	
1	2	3	4	5
	Musholla	v		5
	Nursery Room	v		5
	Fasilitas Belanja	v		5
	Restoran	v		5
	Ruang Merokok	v		5
	Play Ground	v		5
	ATM / Money Changer	v		5
	Internet / Wi-fi	v		5
	Fasilitas Pembelian Tike	v		5
	Charging Station	v		5
	Fasilitas Air Minum	v		5
	Lounge Eksekutif	v		5
TOTAL NILAI				60

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan

AngkasaPura | AIRPORTS

KERTAS KERJA PENGUKURAN FASILITAS BERKEBUTUHAN KHUSUS
BANDAR UDARA : ADI SOEMARMO

	Jenis Fasilitas Berkebutuhan Khusus	KONDISI		NILAI
		TERSEDIA & BAIK	TIDAK ADA / RUSAK	TERSEDIA = 10 TIDAK ADA = 0
	1	2	3	4
1	Ramp dengan kemiringan max 20°	V	-	10
2	Toilet berkebutuhan khusus	V	-	10
3	Lift berkebutuhan khusus untuk bandara dengan 2 lantai	V	-	10
4	Area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan	-	V	0
	RATA RATA NILAI			7,5

AngkasaPura | AIRPORTS

KERTAS KERJA PENGUKURAN TEMPAT PARKIR KENDARAAN
BANDAR UDARA : ADI SOEMARMO

URAIAN	JUMLAH	KETERANGAN
PWS Bulan Sebelumnya	2.059	
Kapasitas Parkir	790	
Kapasitas Parkir Ideal	1.647	80% PWS
Luas Lahan Parkir	29.000	
Luas Lahan Parkir Ideal	57.652	Kapasitas Parkir x 35
Nilai LOS	**5**	

AngkasaPura | AIRPORTS

KERTAS KERJA PERHITUNGAN LOS PELAYANAN INFORMASI
BANDAR UDARA : ADI SOEMARMO

NO	JENIS	TOLAK UKUR	NILAI
A	Public Information System (Announcment)	1. Fasilitas informasi visual tersedia sesuai standar	5
B	Flight Progress Display (FIDS)	2. Fasilitas informasi audio tersedia dan sesuai standar	5
C	Public Address System (Signed)	3. Fasilitas counter pusat informasi tersedia, mudah ditemukan dan informatif	4
D	Terminal Information Centre (Counter Informasi)	4. Terdapat fasilitas informasi angkutan lanjutan sesuai standar, mudah ditemukan dan jelas terlihat	4
E	Informasi Angkutan Lanjutan	5. Fasilitas pelayanan infomasi tidak tersedia, tidak jelas terlihat atau terdengar dan kurang informatif	3
	LOS TOTAL PELAYANAN INFORMASI		21

AngkasaPura | AIRPORTS

Kertas Kerja Trolley
Bandara Adi Soemarmo

URAIAN	JUMLAH	KETERANGAN
PWS Bulan Sebelumnya	2.059	
Jumlah Trolley	217	
Jumlah Trolley Ideal	824	4/10 x PWS
Nilai LOS	**5**	Trolley lebih banyak = 10 Trolley kondisi baik = 5 Trolley kurang dari ideal = 0

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan

Angkasa Pura | AIRPORTS

Kertas Kerja Perhitungan Pengkondisian Cahaya
Bandar Udara : Adi Soemarmo

Tanggal Pengukuran	Lokasi Pemeriksaan	Waktu pemeriksaan Intensitas Cahaya		Nilai Sesuai = 10 Tidak sesuai = 0
		Jam : 10.00	Jam : 18.00	
1	2	3	5	6
7	Terminal (Dom)	103 Lux	94 Lux	0
	Area Bagasi (Dom)	111 Lux	170 Lux	0
	Toilet (Dom)	100 Lux	148 Lux	10
	Terminal (Intl)	103 Lux	94 Lux	5
	Area Bagasi (Intl)	82 Lux	71 Lux	0
	Toilet (Intl)	113 Lux	83 Lux	5
14	Terminal (Dom)	103 Lux	94 Lux	0
	Area Bagasi (Dom)	111 Lux	170 Lux	0
	Toilet (Dom)	100 Lux	148 Lux	10
	Terminal (Intl)	103 Lux	94 Lux	5
	Area Bagasi (Intl)	82 Lux	71 Lux	0
	Toilet (Intl)	113 Lux	83 Lux	5
21	Terminal (Dom)	103 Lux	94 Lux	0
	Area Bagasi (Dom)	111 Lux	170 Lux	0
	Toilet (Dom)	100 Lux	148 Lux	10
	Terminal (Intl)	103 Lux	94 Lux	5
	Area Bagasi (Intl)	82 Lux	71 Lux	0
	Toilet (Intl)	113 Lux	83 Lux	5
RATA-RATA NILAI				3

Keterangan:
Standar Intensitas Cahaya
Terminal = 200 - 250 Lux
Area Bagasi = 250 - 300 Lux
Toilet = 100 150 Lux

Page 1

<table>
<tr><th>No</th><th>Nama Fasilitas</th><th>Sarana Prasarana Layanan</th><th>Jumlah Sar-Pras</th><th>Kapasitas</th><th>Keterangan</th></tr>
<tr><td>3.</td><td>Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)</td><td colspan="4">
LUAS TERMINAL KARGO :
768 m2

OPERATING HOUR TERMINAL KARGO

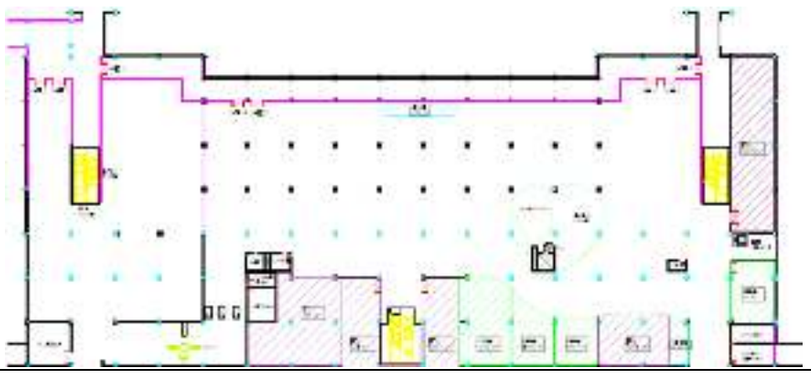
05:00 WIB s/d 21:00 WIB (Menyesuaikan penerbangan terakhir)
<table>
<tr><th>NO.</th><th>URAIAN</th><th>JUMLAH</th><th>SATUAN</th></tr>
<tr><td colspan="4">PERALATAN KEAMANAN</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Mesin X-Ray</td><td>1</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>2</td><td>ETD</td><td>1</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>3</td><td>WTMD</td><td>1</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>4</td><td>HHMD</td><td>2</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>5</td><td>CCTV</td><td>16</td><td>kamera</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">PERALATAN OPERASIONAL</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Timbangan Digital</td><td>2</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Hand Pallet</td><td>3</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Pallet Plastik</td><td>20</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>4</td><td>APAR</td><td>5</td><td>unit</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">CARGO SYSTEM</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Server</td><td>1</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Sitek G-2</td><td>1</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Personal Computer</td><td>4</td><td>unit</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Printer</td><td>3</td><td>unit</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th rowspan="2">NO</th><th rowspan="2">POSISI</th><th>JUMLAH</th><th>JUMLAH</th></tr>
<tr><th>(ORANG)</th><th>(ORANG/SHIFT)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>ACT SUPERVISOR</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>2</td><td>SENIOR AVSEC</td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>3</td><td>JUNIOR AVSEC</td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>4</td><td>CHECKER</td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>5</td><td>ACCEPTANCE</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>6</td><td>TRANSPORTER</td><td>6</td><td>3</td></tr>
<tr><td>7</td><td>KASIR</td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td></td><td>JUMLAH</td><td>16</td><td>9</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Counter Check-in</td><td colspan="4">
Angkasa Pura | AIRPORTS

BERITA ACARA
PENETAPAN KAPASITAS BANDAR UDARA
PERIODE SUMMER 2018 (25 MARET 2018 s.d 27 OKTOBER 2018)
Nomor : AP.I.1904/OB.01/2017/GM.SOC
Nomor : BAC.13.01.02/05.3/LPPNPI/10/2017/047

BANDAR UDARA : BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO
IATA CODE : SOC
ICAO CODE : WAHQ
OPERATING HOURS : 23.00 s.d 17.00 UTC
APFR CAT : CAT. VIII
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>No</th><th>Nama Fasilitas</th><th>Sarana Prasarana Layanan</th><th>Jumlah Sar-Pras</th><th>Kapasitas</th><th>Keterangan</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="4">
Check In Counter
<table>
<tr><th>DESIGNATOR</th><th>DOM CIC</th><th>INTL CIC</th><th>TOTAL CIC</th></tr>
<tr><td>Terminal</td><td>1. CUCS = 12
2. Dedicated = 6
SJ,IN = No. 1-3
Available = No. 16-18</td><td>Gabung dengan DOM CIC</td><td>18</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Garbarata</td><td colspan="4">Memiliki 4 unit aviobridge
Parking stand 4, 1 unit
Parking stand 6, 1 unit
Parking stand 8, 2 unit</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Sewa dan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara</td><td colspan="4">Comersial Space Plan ditetapkan oleh Direksi yang proporsional luasan areanya menyesuaikan PM 129 Tahun 2015, CSP Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo sebagai berikut :
Lantai I :

Lantai II :

Lantai III :
  </td></tr>
<tr><td>7.</td><td>Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara</td><td colspan="4">Fasilitas, sarana dan prasarana mengikuti ketentuan pada jenis pelayanan PJP4U, PJP2U, Counter dan Garbarata. Hanya saja dalaM hal ini seluruh fasilitas tersebut digunakan kembali di luar jam operasi bandara</td></tr>
</table>

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
	di Luar Jam Operasi Bandar Udara				
8.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	Penggunaan blank Card, Printer Pas HID FARGO 84052, Tinta Printer Pas HID FARGO 84052			

3.4.2 Sarana dan Prasarana Khusus

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lansia, pengguna jasa berkebutuhan khusus (*disabilitas*) dan Wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus tersebut serta pengunaannya dijelaskan sebagai berikut:

a. Parkir Kendaraan Khusus Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus

Tempat parkir ini disediakan untuk memfasilitasi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang mengunakan kursi roda untuk memarkirkan kendaraannya.

b. Tangga/Lantai Miring

Tangga/Lantai ini terdapat di samping tangga masuk setiap gedung dan bangunan agar dapat digunakan oleh Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang mengunakan kursi roda.

c. Railling pada Tangga dan Toilet

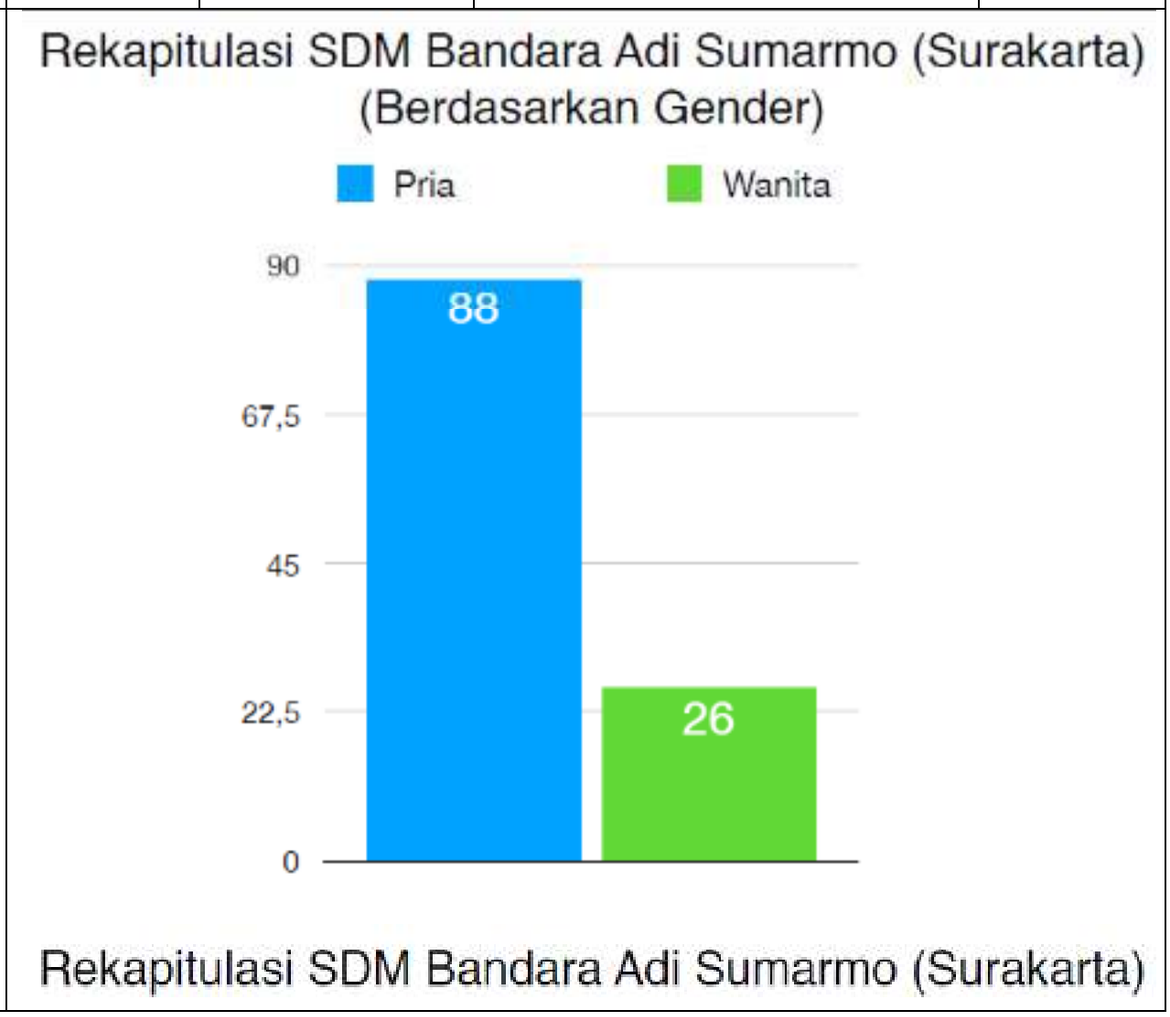
Railling pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus mengunakan fasilitas yang ada.

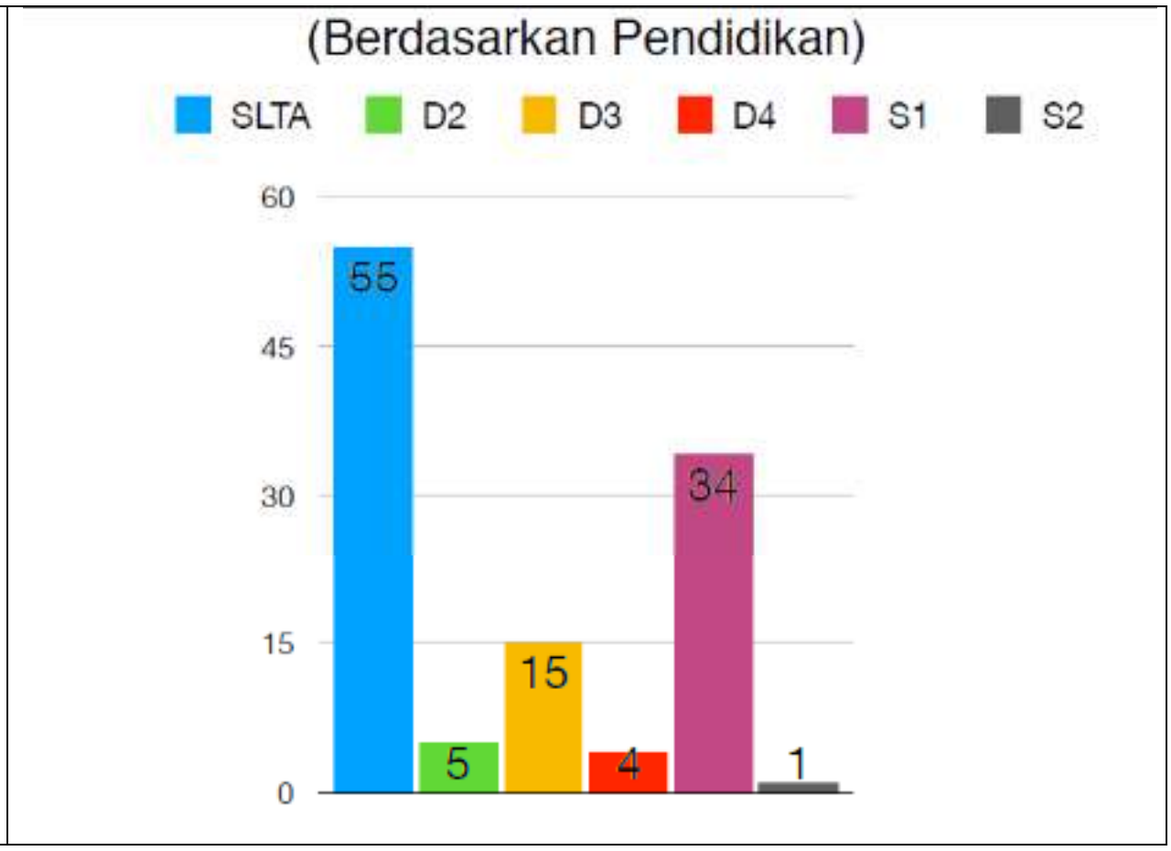
d. Ruang Menyusui (Nursery)

Ruang ini terdapat di setiap gedung untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

3.5 IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

TABEL – 3.5 Jumlah dan Kompetensi SDM

NO	Status Kepegawaian	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	Keterangan
1				



3.6 PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaran pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit kerja. Apakah pada unit kerja Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/ fungsional).

Perusahaan menerapkan sistem manajemen kinerja *(Performance Management System/PMS)* berdasarkan keputusan Direksi Nomor : KEP.70/OM.02.05/2013, tanggal 1 Juli 2013. Sistem ManajemenKinerja adalah sistem pengelolaan kinerja individu dalam jangka waktu tertentu sebagai upaya memastikan agar unit kerja dan individu dapat bekerja sama secara optimum dalam pencapaian target perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi kinerja pegawai.

Perusahaan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan menggunakan *key performance indicator* (KPI) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo yang evaluasinya dilakukan setiap tri wulan dan tahunan, dan hasil penilaian tersebut akan dijadikan dasar dalam pemberian *reward*.

3.7 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Untuk menangani pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo telah menyediakan petugas dan sarana untuk menerima, mengelola, memonitor, serta menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan.

3.7.1. Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

3.7.1.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service :

a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service;
b. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya;
c. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti;
d. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan;
e. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

3.7.1.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172

a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter;
b. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;
c. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut;
d. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 3.7.1.1;
e. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent;
f. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

3.7.2. Tindak Lanjut

Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti, demi kepuasan pengguna jasa, dengan tetap memperhatikan RKAP serta tetap berpedoman pada prinsip 3S + 1C.

3.7.3. Personil

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo telah menyediakan personil Customer Services untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan, yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan *Contact Center* untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung.

Personil yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, saran dan masukan saat ini adalah :

a. Personil Customer Services & Hopitality Section

   Saat ini ada 6 personil pada unit Customer Services & Hospitality yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di konter Customer Service di Terminal.

b. Contact Center

   Contact Center PT Angkasa Pura I (Persero), yang kita sebut dengan *Contact Center* Bandara 172, beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Personil Contact Center Bandara 172 sebanyak 23 personil.

3.7.4. Sarana

Sebagai alat penyampaian keluhan, perusahaan telah menyediakan beberapa sarana yang dapat digunakan secara luas kepada pengguna jasa, antara lain :

a. Konter Customer Service

   Petugas di konter Customer Service menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa. Selain menindaklanjuti keluhan secara langsung, Petugas juga mencatat setiap pengaduan, saran, dan masukan melalui sistem *Salesforce* yang terkoneksi langsung dengan Contact Center.

b. Kotak Saran

   Kotak saran disediakan di beberapa titik di terminal keberangkatan Penumpang, untuk mengakomodasi pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan secara tidak langsung.

c. Telepon

   Saluran telepon dengan nomor 172 telah disiapkan untuk pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan melalui telepon. Agent Contact Center Bandara 172 sebagai personil yang akan menerima dan menindaklanjuti setiap panggilan yang masuk.

d. Email, Facebook, dan Tweeter

   Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perusahaan juga telah menyediakan sarana penyampaian pengaduan melalui surat elektronik *(email)* dan media social

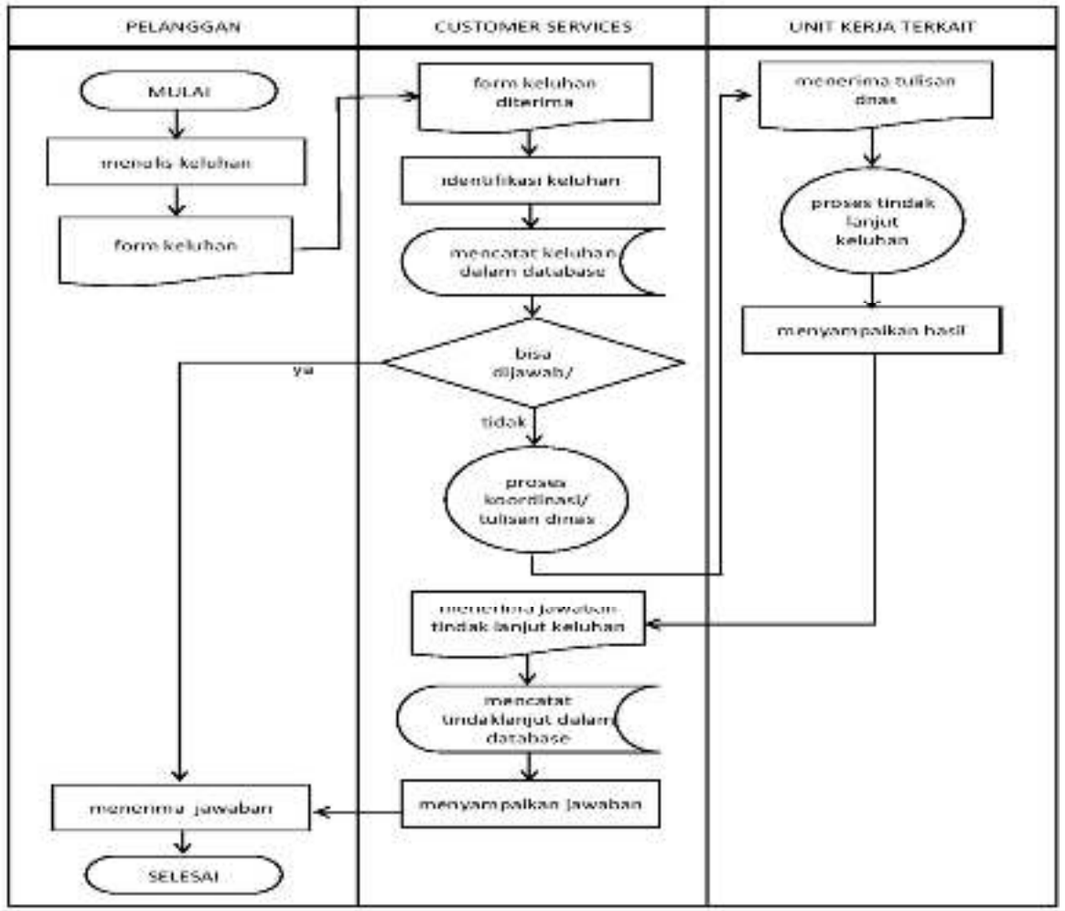
(social media). Sarana media ini juga dikelola dan ditangani oleh *Agent Contact Center* Bandara 172.

Alamat surat elektronik dan media sosial yang sudah disiapkan untuk menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan adalah :

1) surat elektronik : cc172@ap1.co.id
2) *tweeter* : @angkasapura172
3) *facebook* : AngkasaPura 172

Secara ringkas proses pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan tampak pada Tabel – 3.7 sebagai berikut:

Tabel – 3.6 Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	Prosedur	Tidak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
1		Setiap pengaduan ditindaklanuti dengan memperhatikan anggaran dan prinsip 3S + 1C	1. Customer Service 2. Contact Center	1. Kotak Saran 2. Konter CS, melalui aplikasi *Sales force* 3. Contact Center 172 4. media sosial : tweeter (@angkasapura172), dan facebook (AngkasaPura 172)	Waktu penyelesaian sesuai dengan SLA

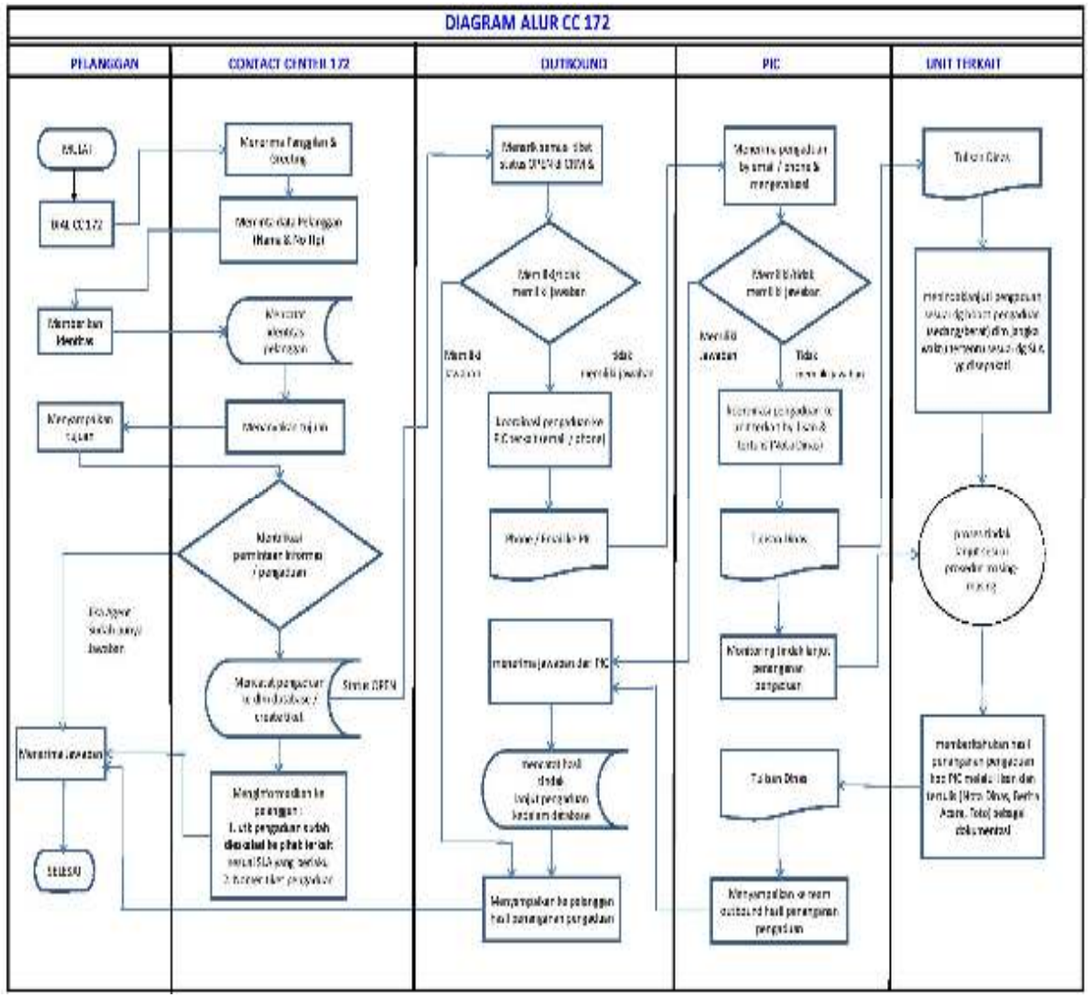


DIAGRAM ALUR CC 172
PELANGGAN
CONTACT CENTER 172
OUTBOUND
PIC
UNIT TERKAIT

3.8 IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Bandar Udara Internasionsal Adi Soemarmo Surakarta untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan. Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menyediakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Sebagai langkah konkrit dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara Internasionsal Adi Soemarmo Surakarta perusahaan telah melakukan standarisasi pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain :

2. Sertifikat Bandar Udara;
3. RJPB SOC 2017-2021,
4. ISO 9001 : 2015 (PJP4U & PJP2U),
5. K3 OHSAS 18001:2017 dan PP 50 (proses sertifikasi)
6. Risk Management ISO 31000:2009,
7. Manual AM, SMS, AEP, ASP (telah *accepted* dari DJU),
8. Standarisasi dan sertifikasi fasilitas bandara sesuai PM 77 Tahun 2015
9. Kalibrasi fasilitas secara rutin sesuai dengan regulasi dan ketentuan yang berlaku

3.9 IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, dan SDM dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa, manajemen Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo juna memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para penumpang pesawat udara domestik dan international yang berangkat maupun datang serta penumpang transit di area Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero), melalui perlindungan asuransi kecelakaan bagi penumpang pesawat udara selama berada di area Bandar udara.

Prosedur dan persyaratan perlindungan asuransi kecelakaan penumpang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.9 Identifikasi Aspek Lain

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara	a. memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian b. Memiliki identitasn pribadi yang sah c. Sesuai ruang lingkup asuransi	1. Penumpang yang mengalami kecelakaan, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada ADM; 3. ADM membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Surabaya, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian. 5. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 6. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang. 7. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.	Biaya yang dibebankan kepada penumpang adalah nol rupiah (gratis) karena semua biaya premi telah dibayar oleh PT Angkasa Pura I (Persero)	14 hari kerja atau sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi
2	*Airport Liabilitiy Insurance*	a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I b. Sesuai ruang lingkup asuransi	1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada ADM; 3. ADM membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Surabaya, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian. 5. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 6. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang. 7. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.		sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

BAB IV

STANDAR PELAYANAN

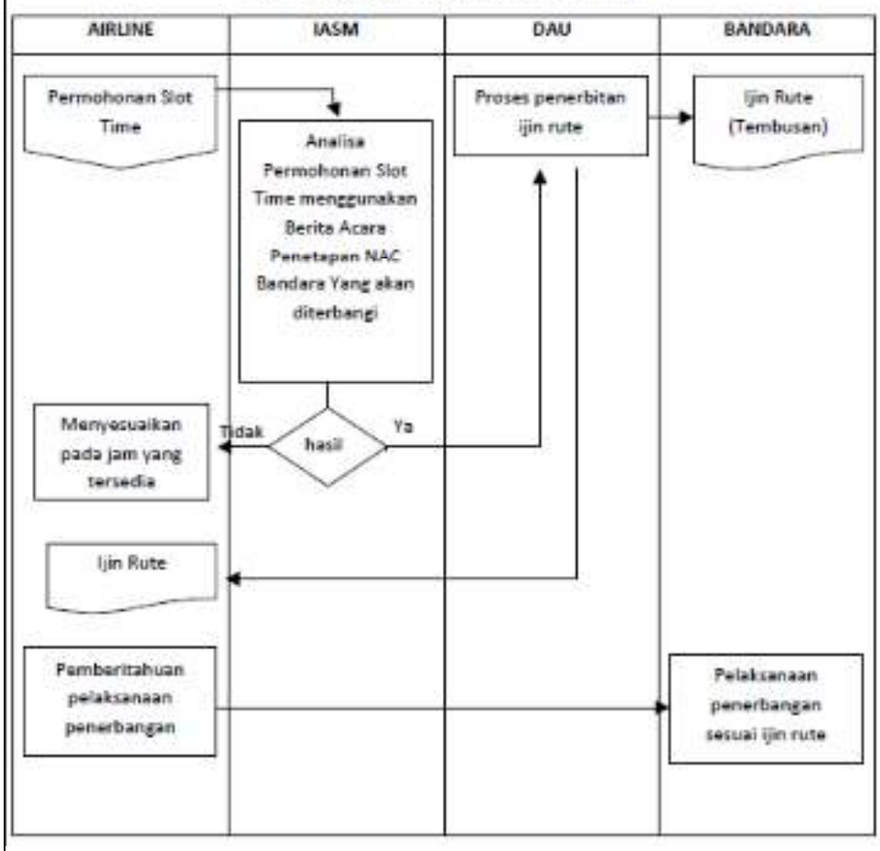
4.1. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)

Tabel 4.1 Rangkaian kegiatan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)

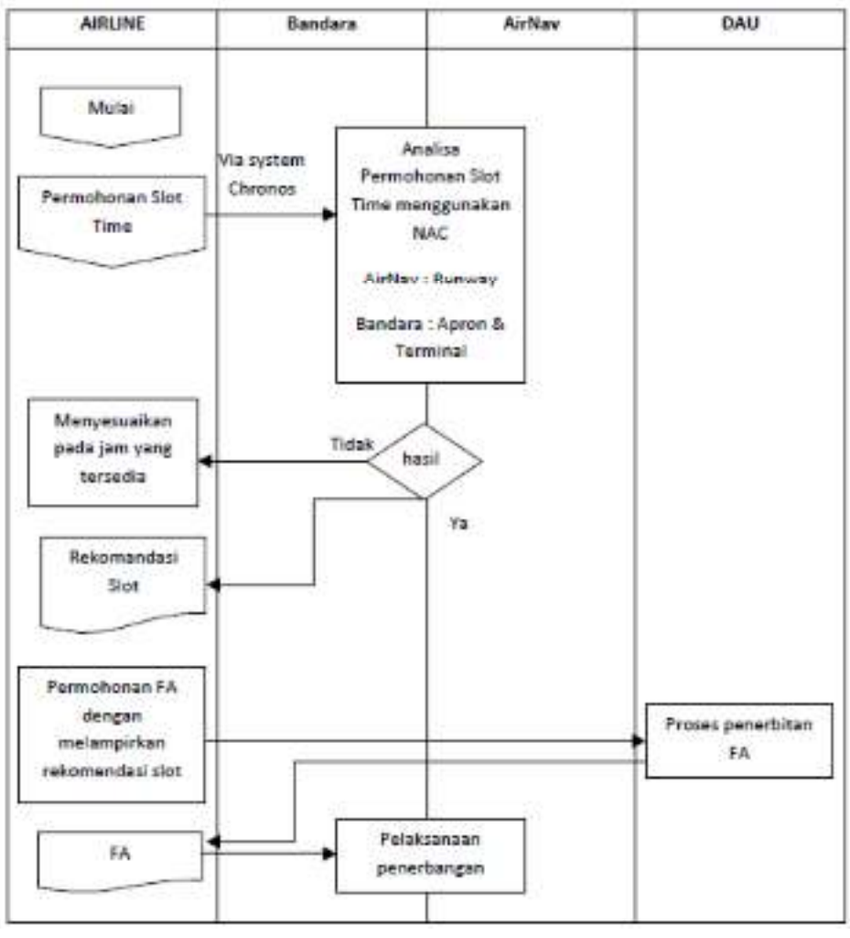
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Dalam Negeri; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri; 3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT AP-I Nomor : KEP.111/KB.09/2015 ,tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri; 4. Nota Kesepakatan Koordinasi (Local Operation Coordination Agreement (LOCA) Nomor: LANUD SMO PERJAMA/10/XXI/2014 PT. AP I SOC SP.02/HK.09.01/2014/GM.SOC LPPNPI SOC 04.07.01/06/LPPNPI/12/2014/188 Tentang Koordinasi Teknis Operasional Pelayanan Bandar Udara dan Navigasi Penerbangan Bandar Udara Adi Soemarmo.
2	Persyaratan layanan	1. Reguler flight (Internasional dan domestic) memiliki ijin rute ; 2. Ireguler Flight domestic memili flight approval (FA); 3. Ireguler Flight internasional memilki flight approval (FA) dan Security Clearance (SC).

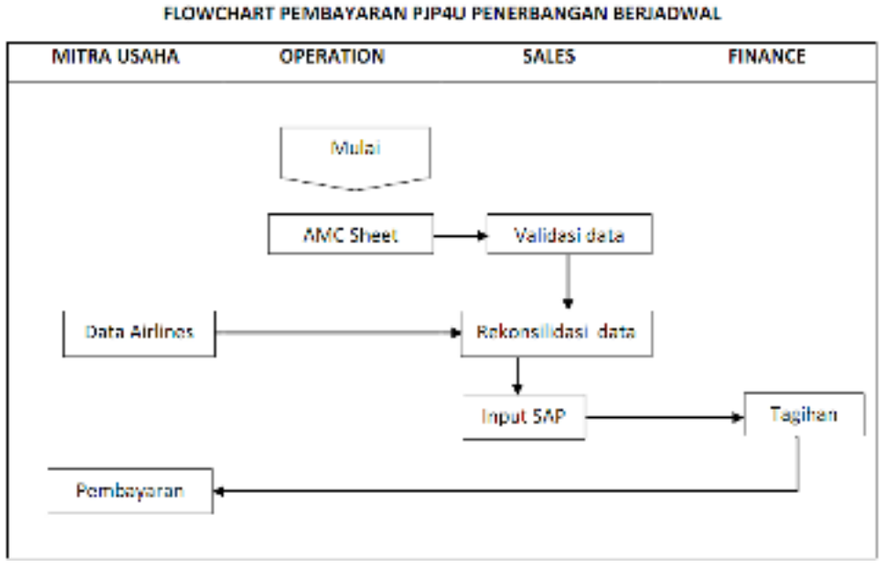
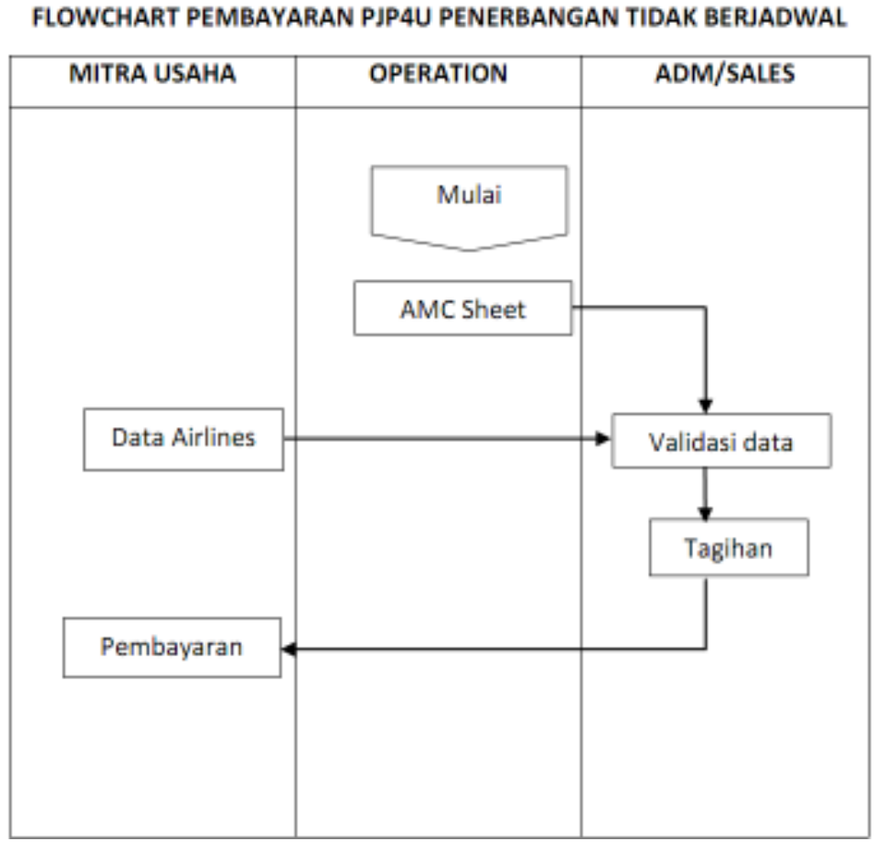
NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

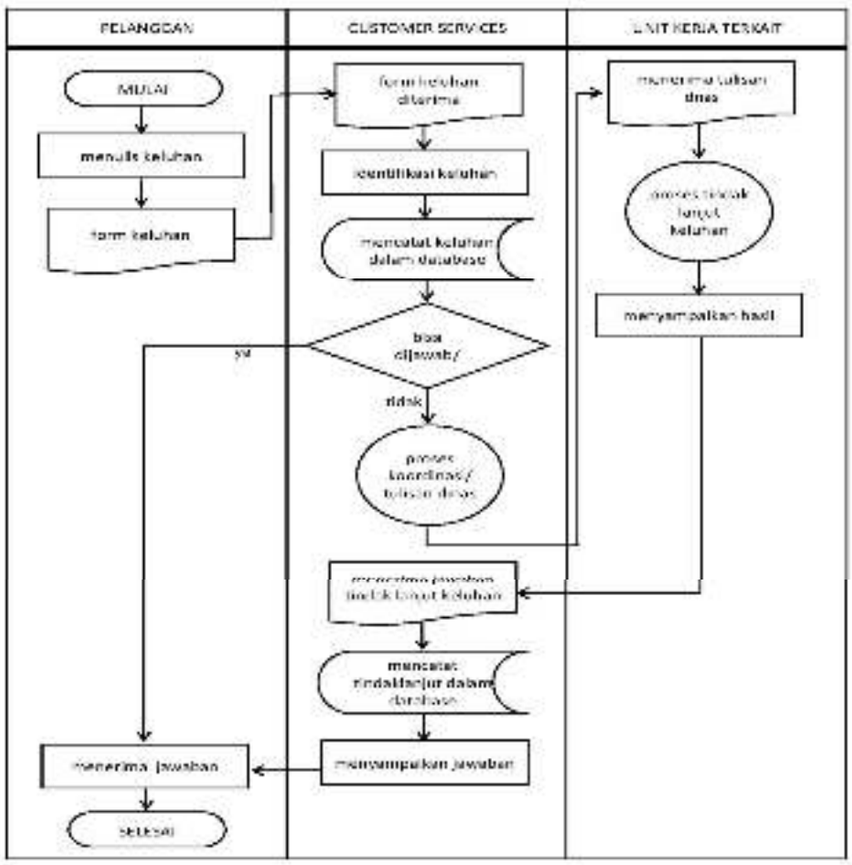
Flowchart ijin rute (Penerbangan berjadwal)

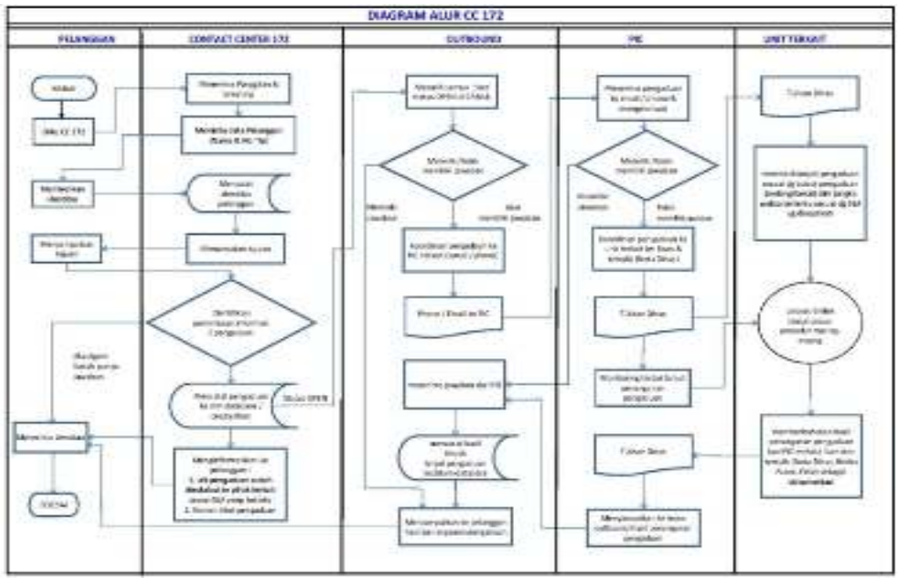


Flowchart ijin rute (Penerbangan tidak berjadwal)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		 
4	Waktu Pelayanan	Rekomendasi slot pada penerbangan tidak berjadwal maksimal 1 hari (24 jam)
5	Biaya dan Tarif	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Luar Negeri; 3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT AP-I Nomor : KEP.111/KB.09/2015 ,tentang Tarif Pelayanan Jasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri.
6	Produk Layanan	1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara; 2. Jasa Penempatan Pesawat Udara.
7	Penanganan Pengaduan	 7.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service; 2. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya; 3. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti; 4. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan; 5. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

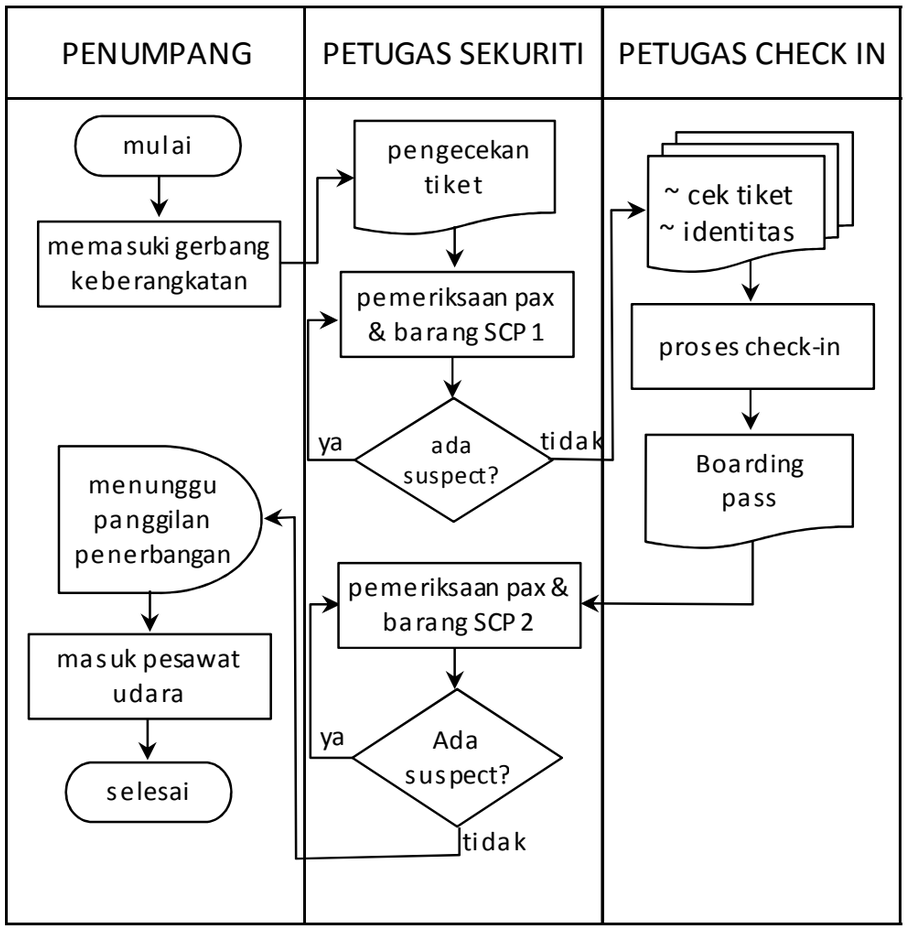
NO	KOMPONEN	URAIAN
		 7.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172 : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter; 2. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya; 3. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut; 4. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 7.1; 5. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent; 6. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

4.2. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

Tabel 4.2 Rangkaian kegiatan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Surat Menteri Perhubungan tanggal 04 Oktober 2016 Nomor PR.303/1/8 PHB 2016 Tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Palayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo
2	Persyaratan	1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah; 2. Memiliki kartu identitas yang sah; 3. Telah melalui proses pemeriksaan sekuriti.

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Keberangkatan : 1.1. Domestik



1.1.1. Penumpang memasuki pelataran parkir;

1.1.2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas

1.1.3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas

1.1.4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray

1.1.5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD)

1.1.6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in

1.1.7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang

1.1.8. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2

1.1.9. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass

1.1.10. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass

1.1.11. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray

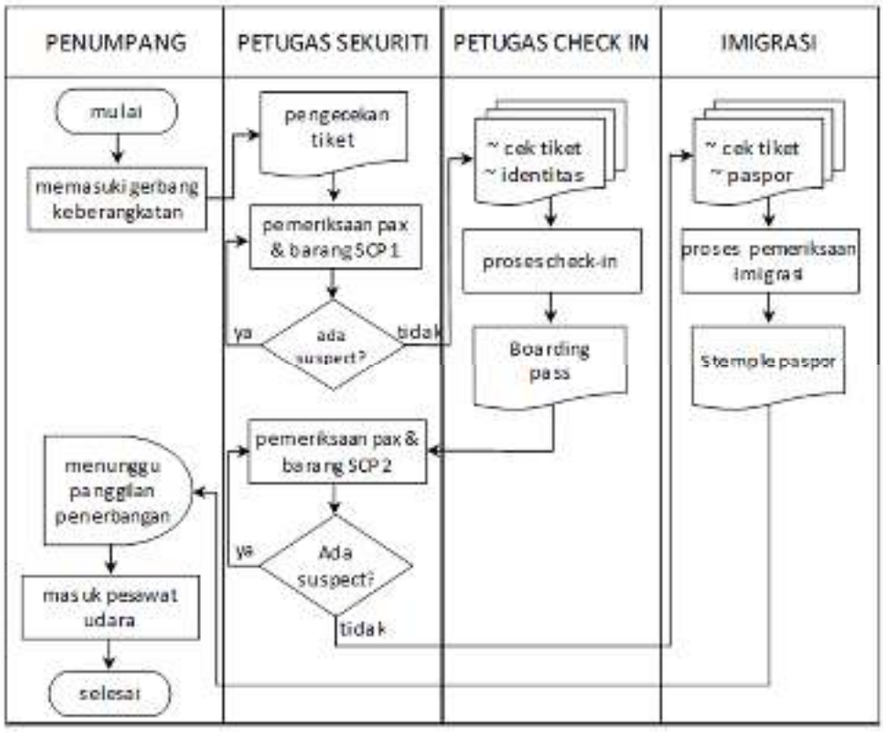
1.1.12. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)

1.1.13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual

1.1.14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass

1.1.15. Penumpang memasuki pesawat, setalah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat

1.2. Internasional



1.2.1. Penumpang memasuki pelataran parkir;

1.2.2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas

1.2.3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas

1.2.4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray

1.2.5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD)

1.2.6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in

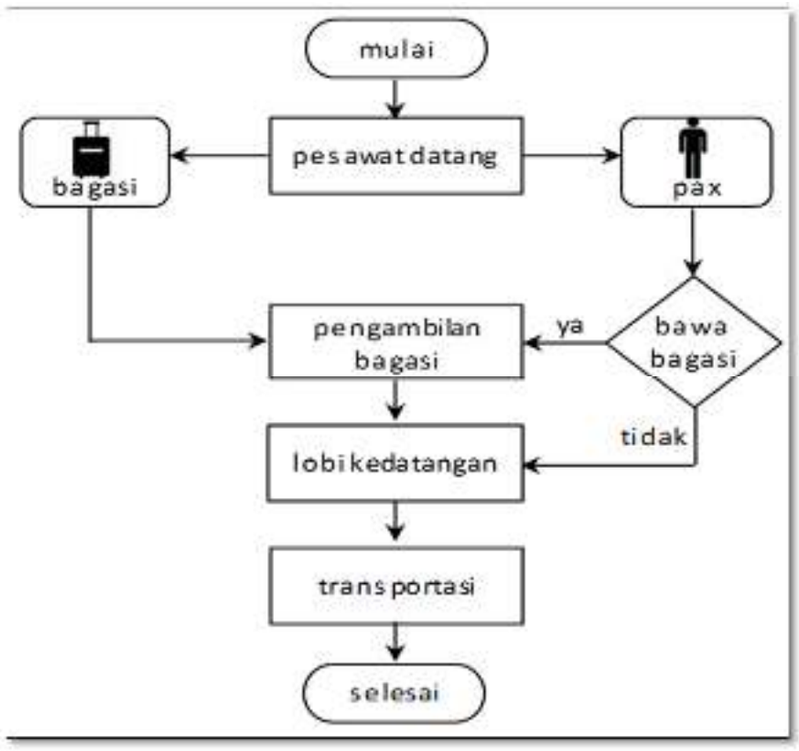
1.2.7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang

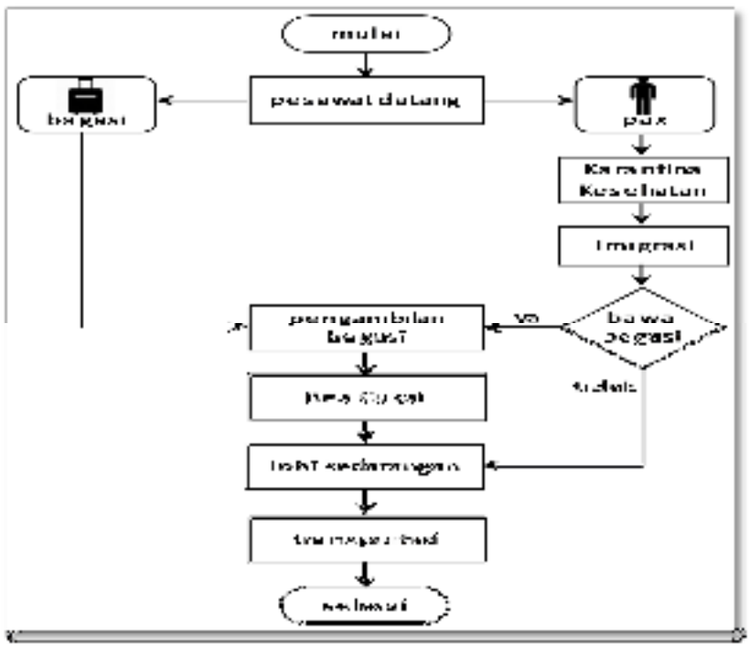
1.2.8. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi

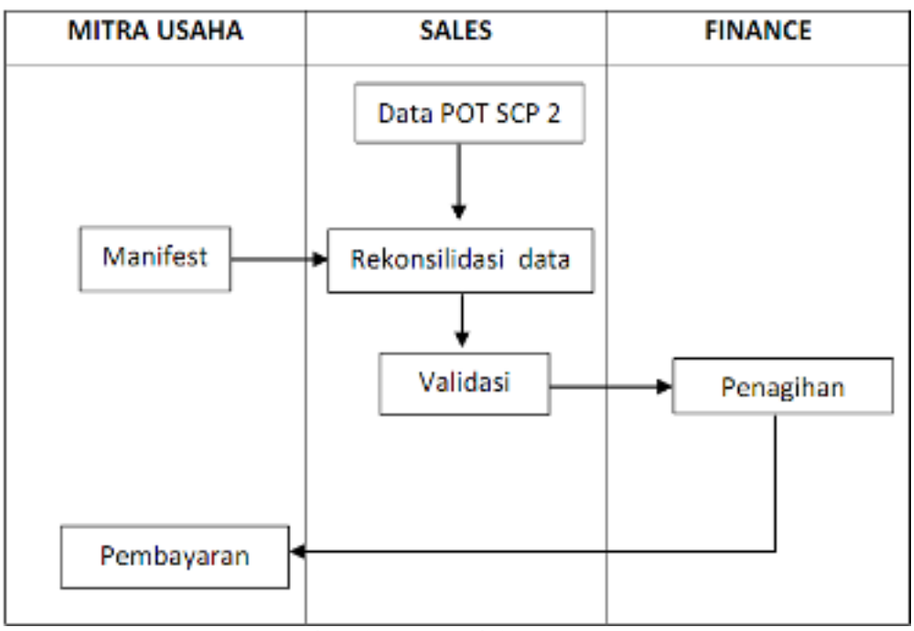
1.2.9. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2

1.2.10. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass

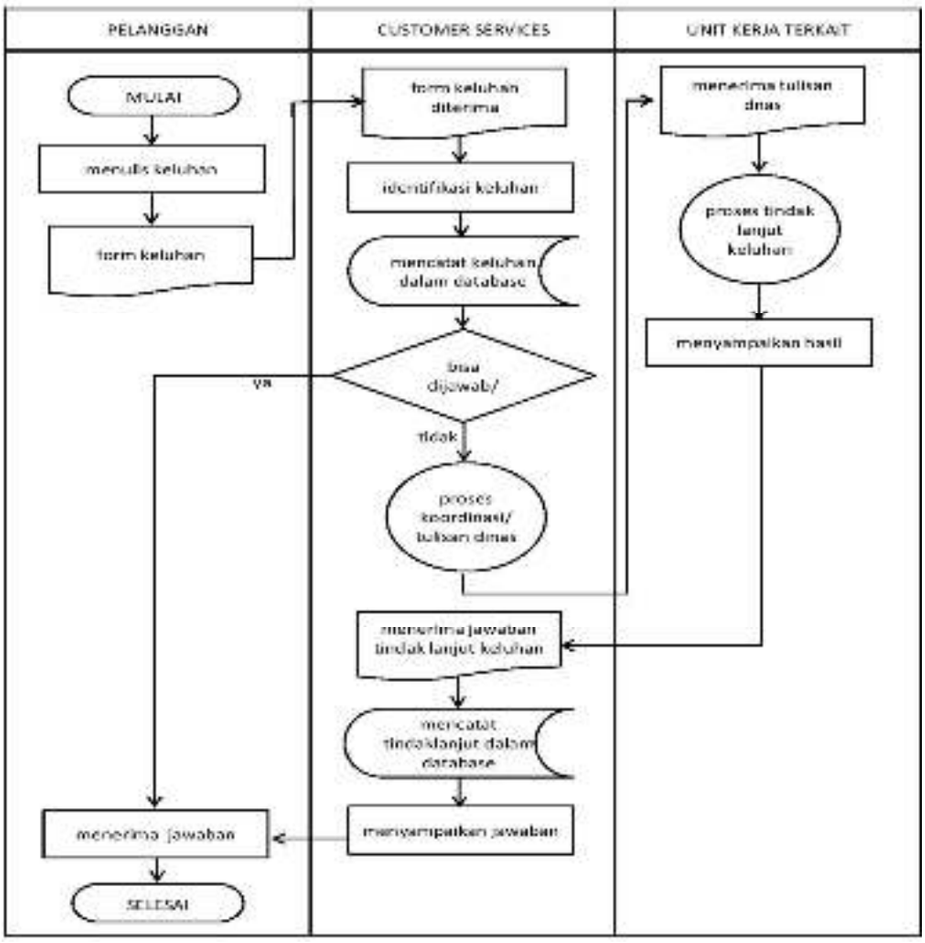
1.2.11. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding

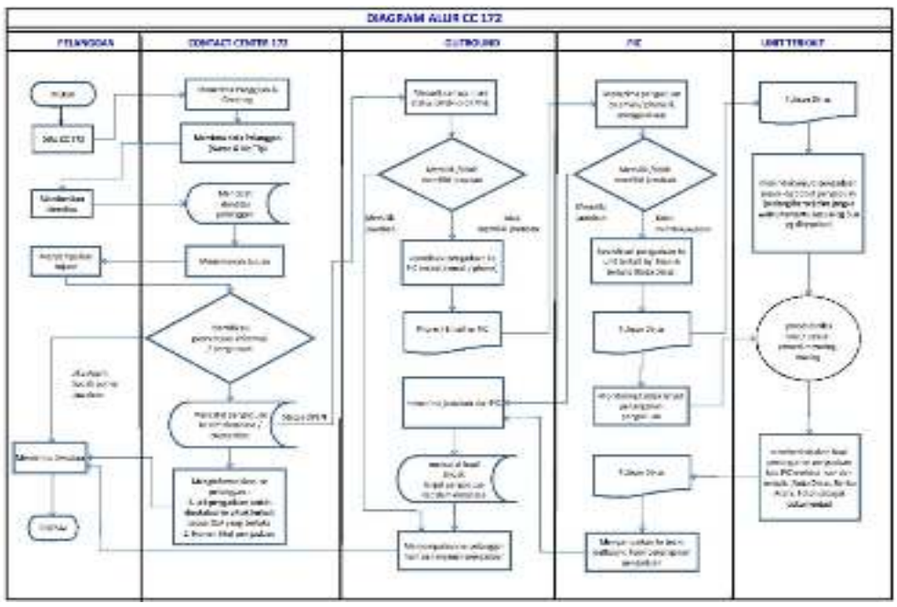
		pass, dan memberikan tanda pada boarding pass 1.2.12. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray 1.2.13. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD) 1.2.14. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual 1.2.15. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass Penumpang memasuki pesawat, setalah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat
		2. Kedatangan : 2.1. Domestik  2.1.1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan 2.1.2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; 2.1.3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan. 2.2. Internasional

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>


2.2.1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan
2.2.2. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi;
2.2.3. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;
2.2.4. Penumpang melalui pemeriksaan Bea & Cukai;
2.2.5. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.


IATA : per 8 hari (per periode)
Non IATA : H + 3 Dibayar</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Waktu Pelayanan</td>
<td>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Biaya dan Tarif</td>
<td>Surat Menteri Perhubungan tanggal 04 Oktober 2016 Nomor PR.303/1/8 PHB 2016 Tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Palayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara</td>
</tr>
</table>

		(PJP2U) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo
6	Produk Layanan	1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan penumpang; 2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; 3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah; 4. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.
7	Penanganan Pengaduan	 7.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service; 2. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya; 3. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti; 4. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan; 5. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

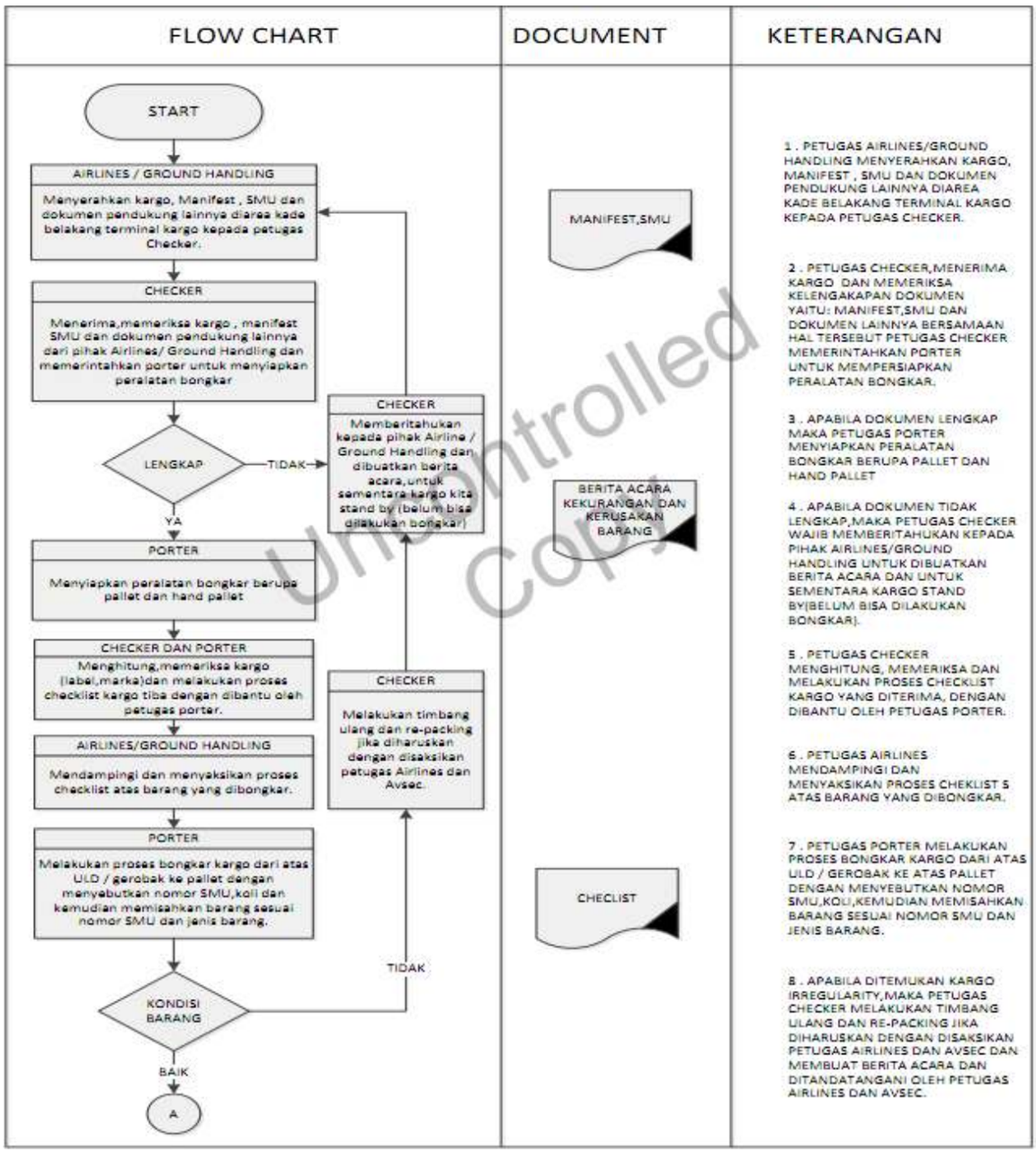


7.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172 :

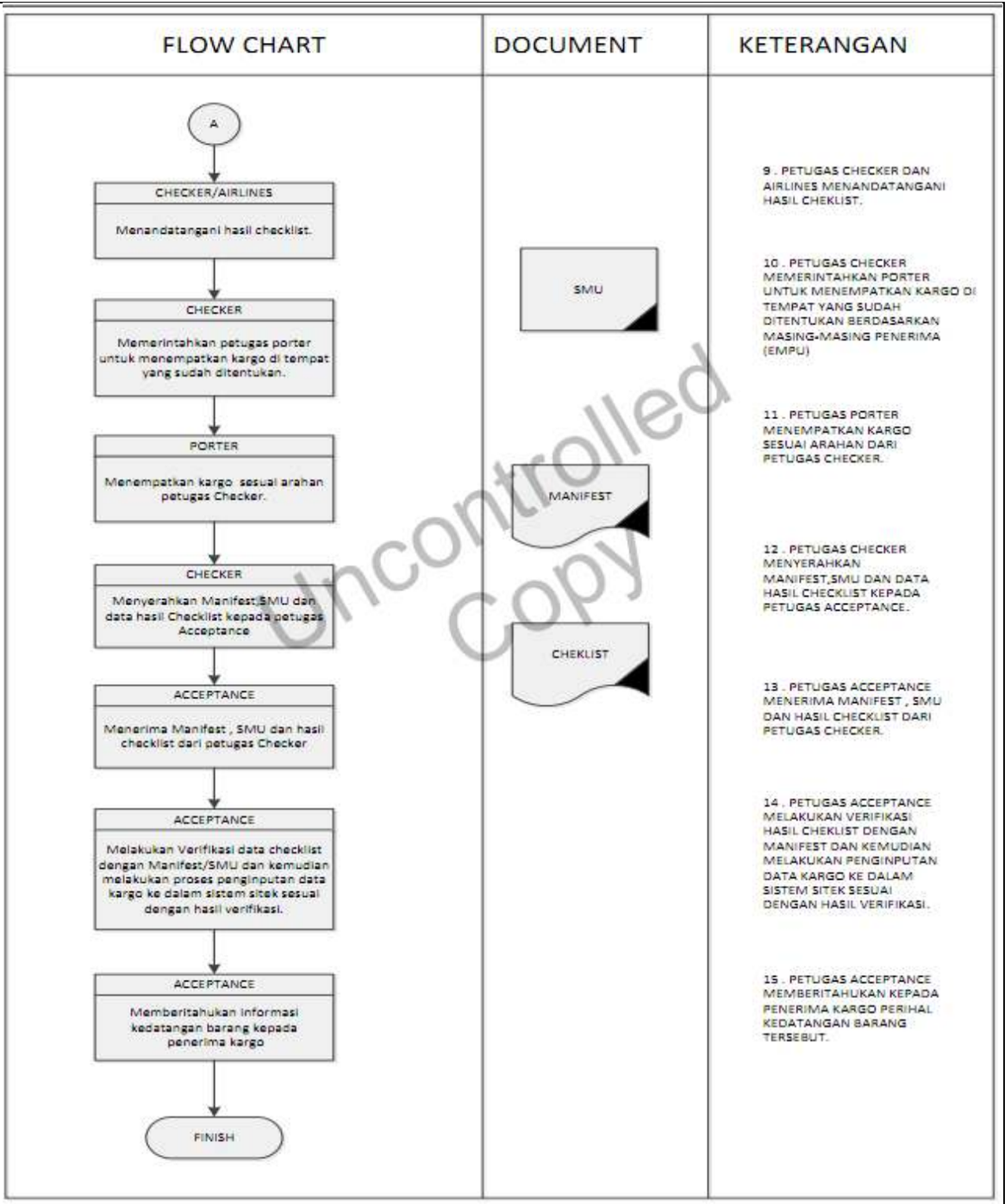
1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter;
2. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;
3. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut;
4. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 7.1;
5. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent;
6. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

4.3. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.83/KU.06.02/2013, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo
2	Persyaratan Layanan	Mitra Usaha (badan hukum/badan usaha Indonesia yang melakukan kegiatan komersial dan pengembangan usaha di PT. Angkasa Pura I (Persero))
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur 1.1. Penanganan Kargo Masuk / Incoming Domestik untuk petugas :	

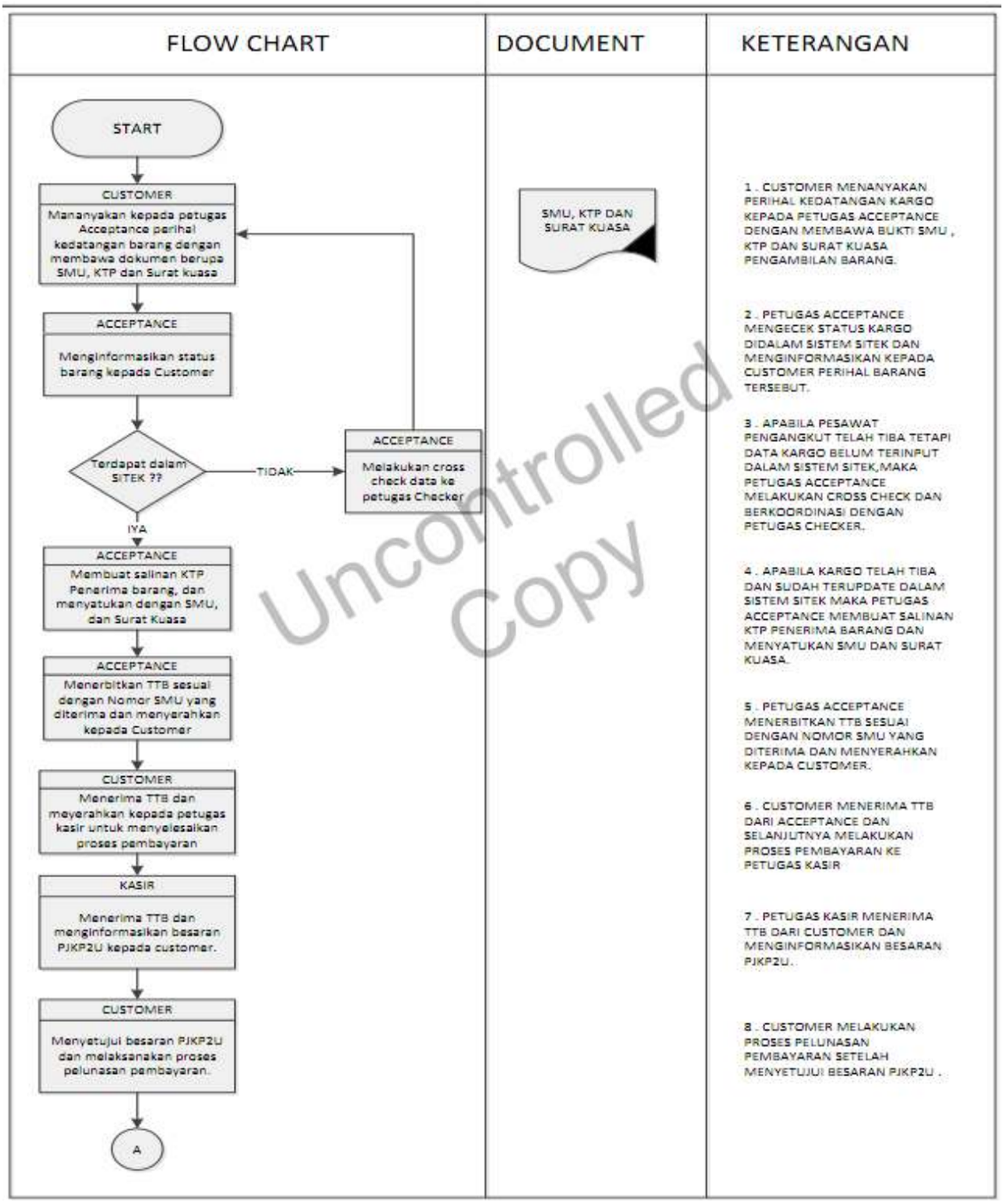


Uncontrolled Copy

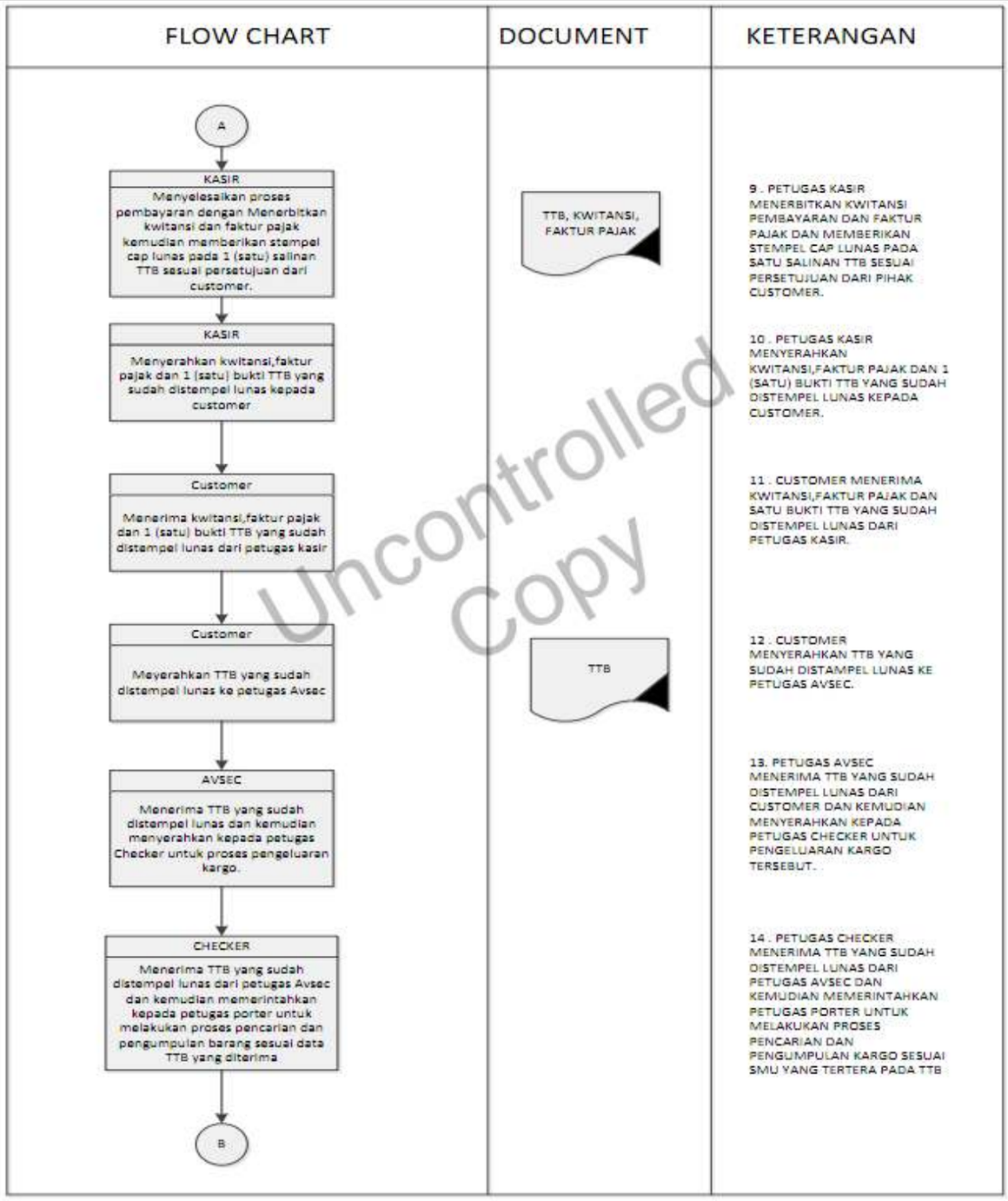


Uncontrolled Copy

1.2. Penanganan Kargo Masuk / Incoming Domestik untuk Mitra Usaha :

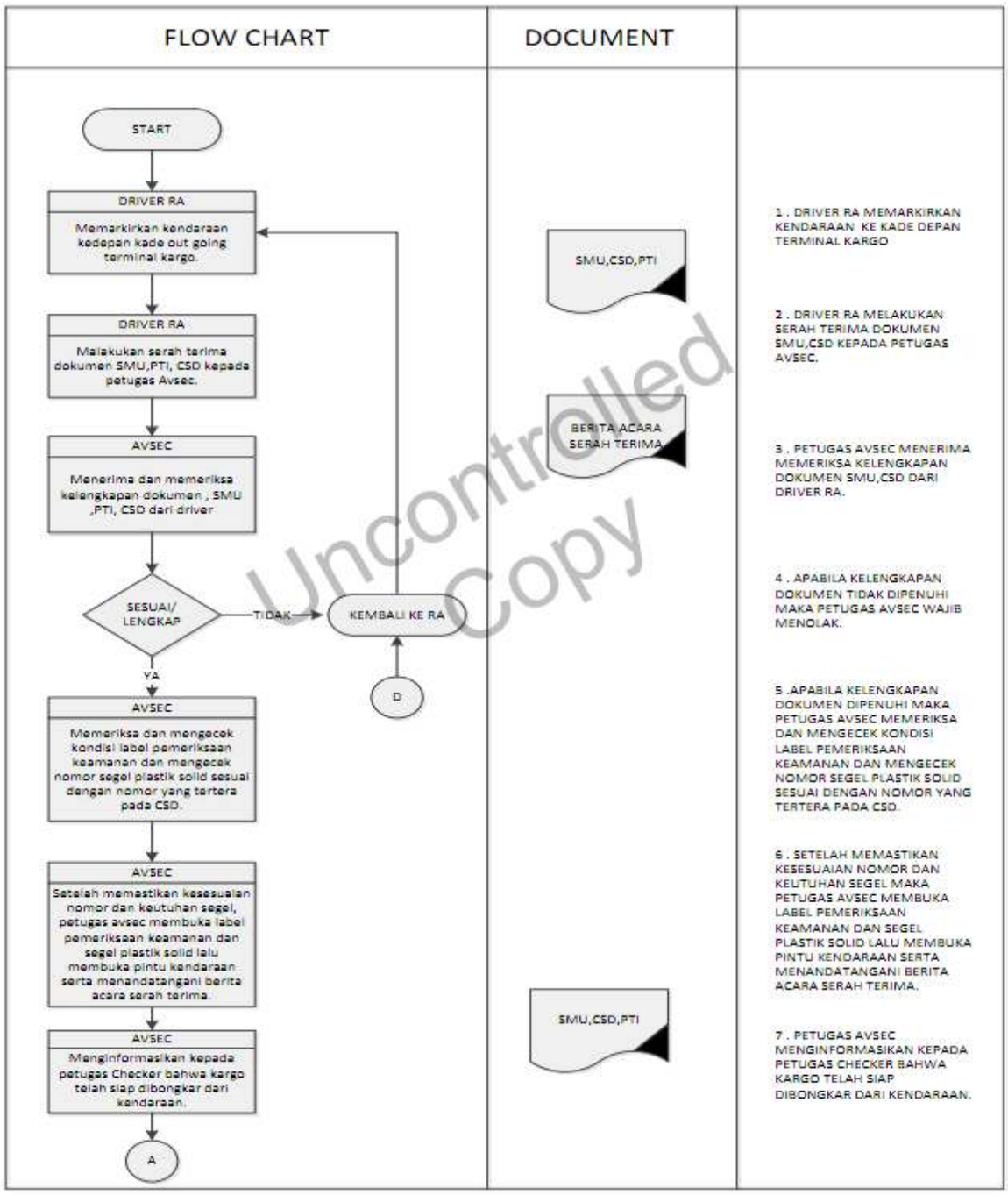


Uncontrolled Copy

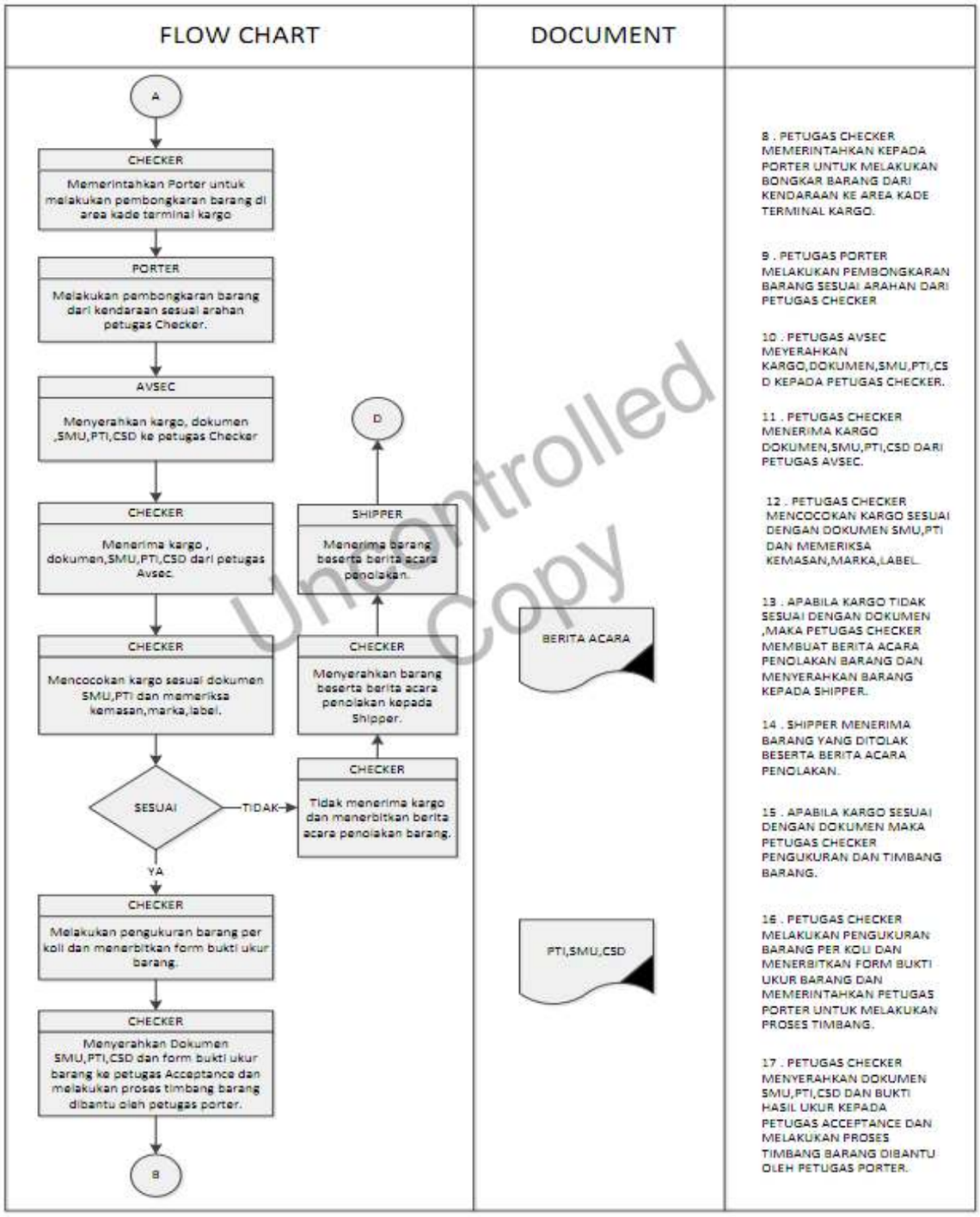


Uncontrolled Copy

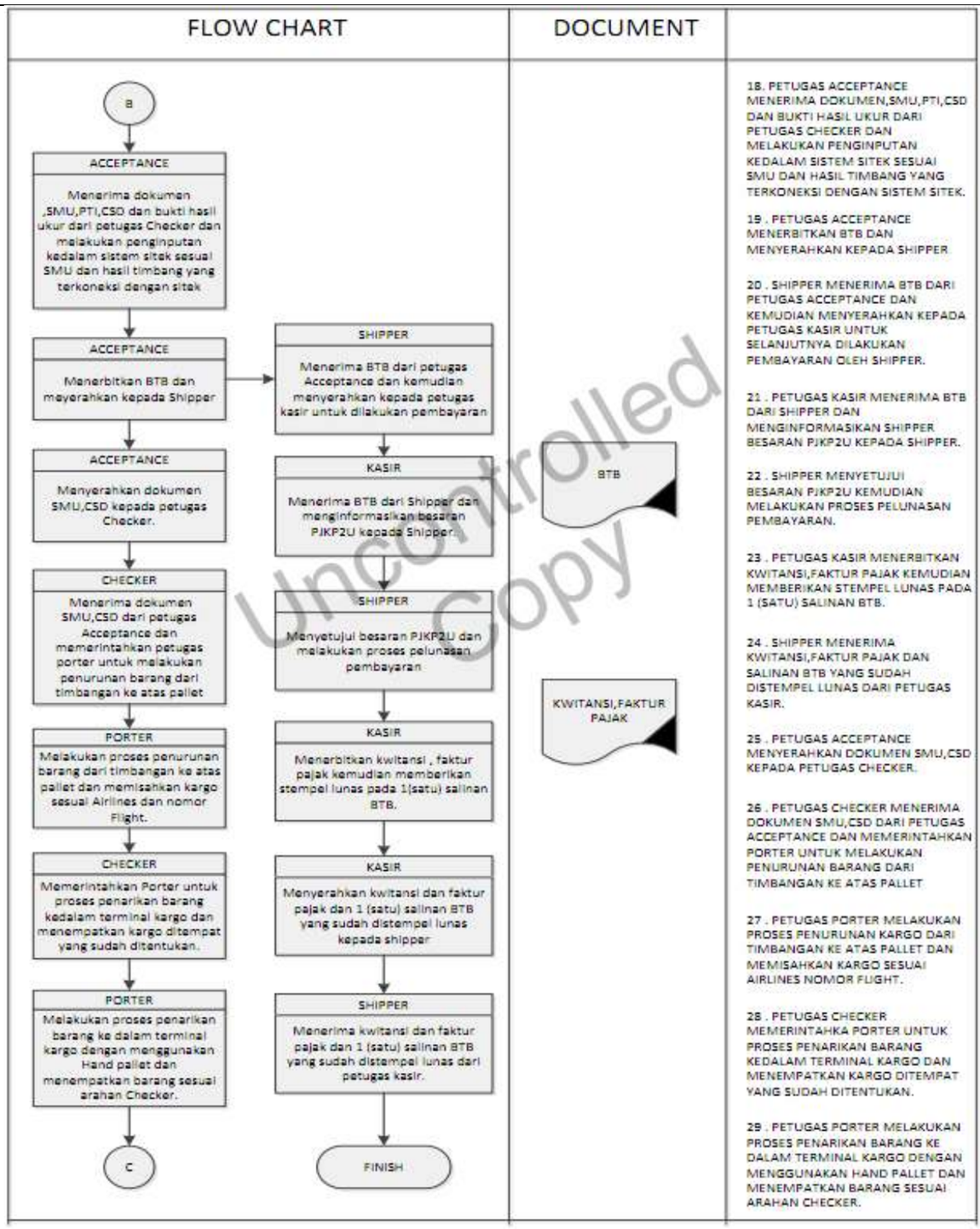
2.1. Penanganan Kargo Keluar / Outgoing Domestik :



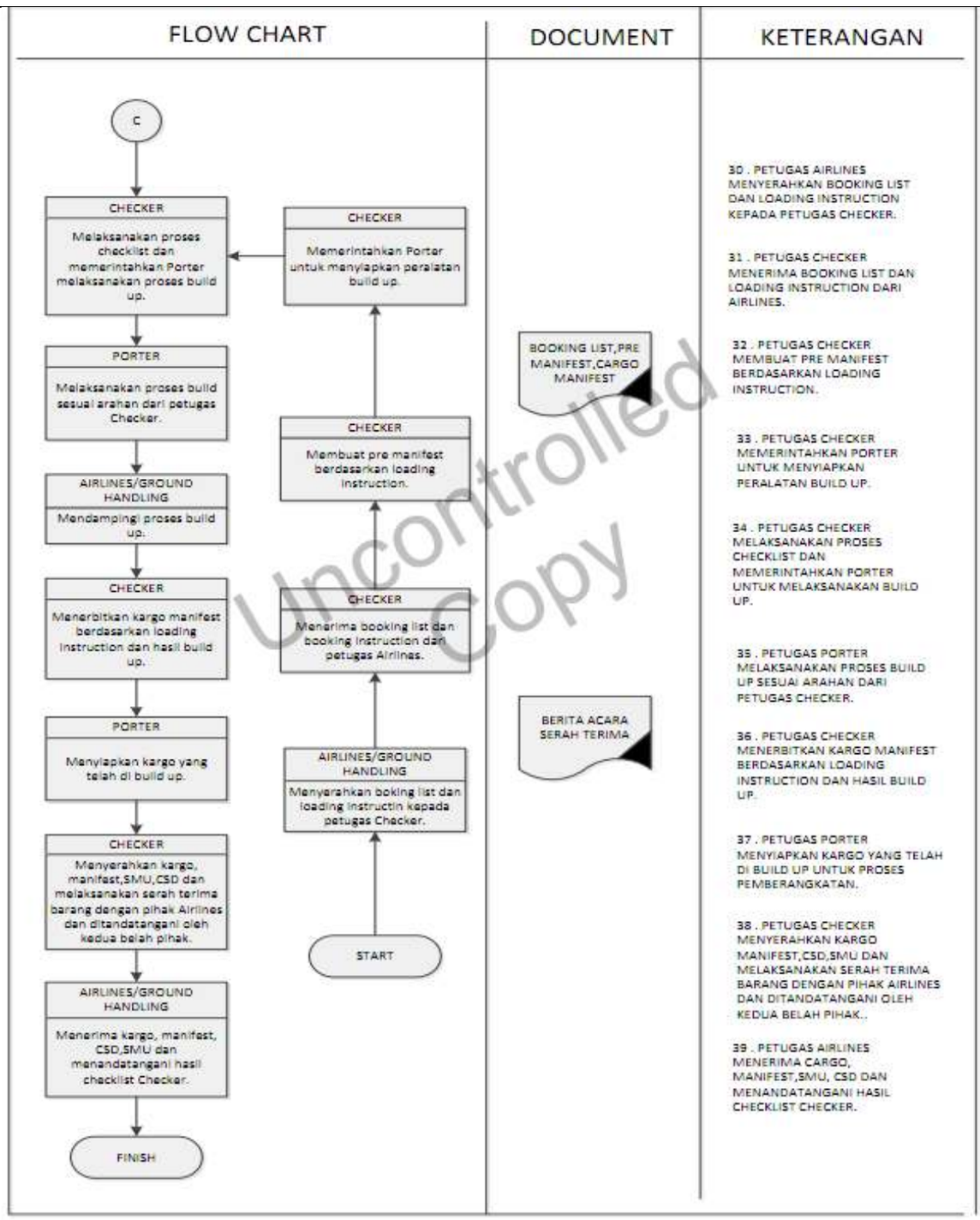
Uncontrolled Copy



Uncontrolled Copy

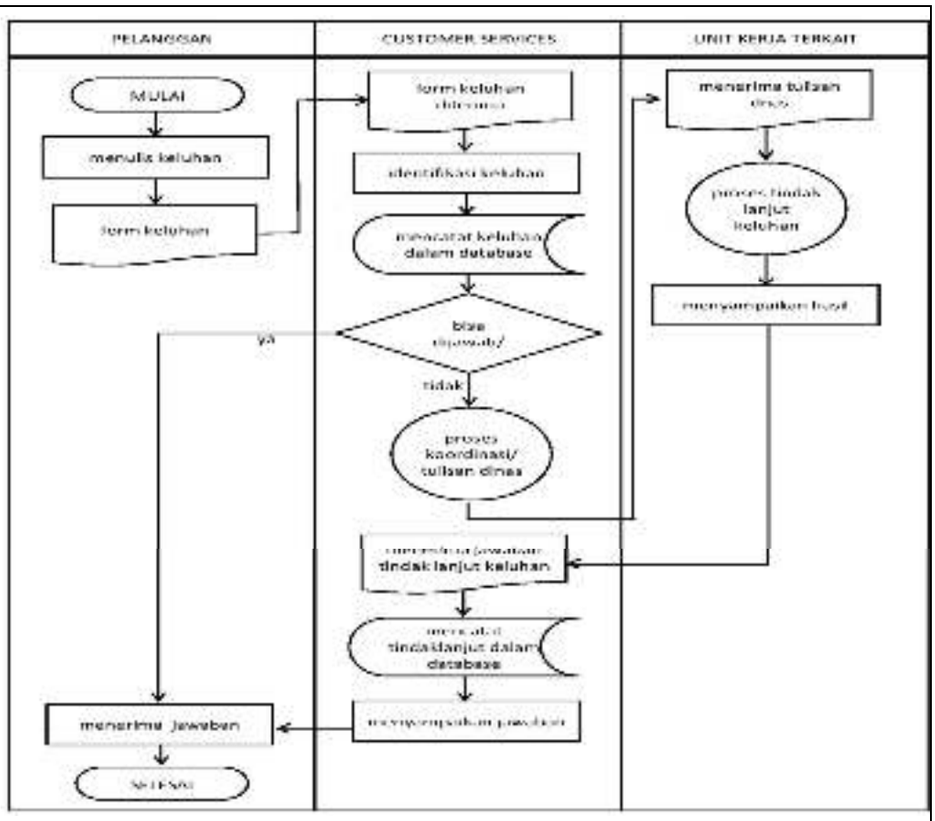


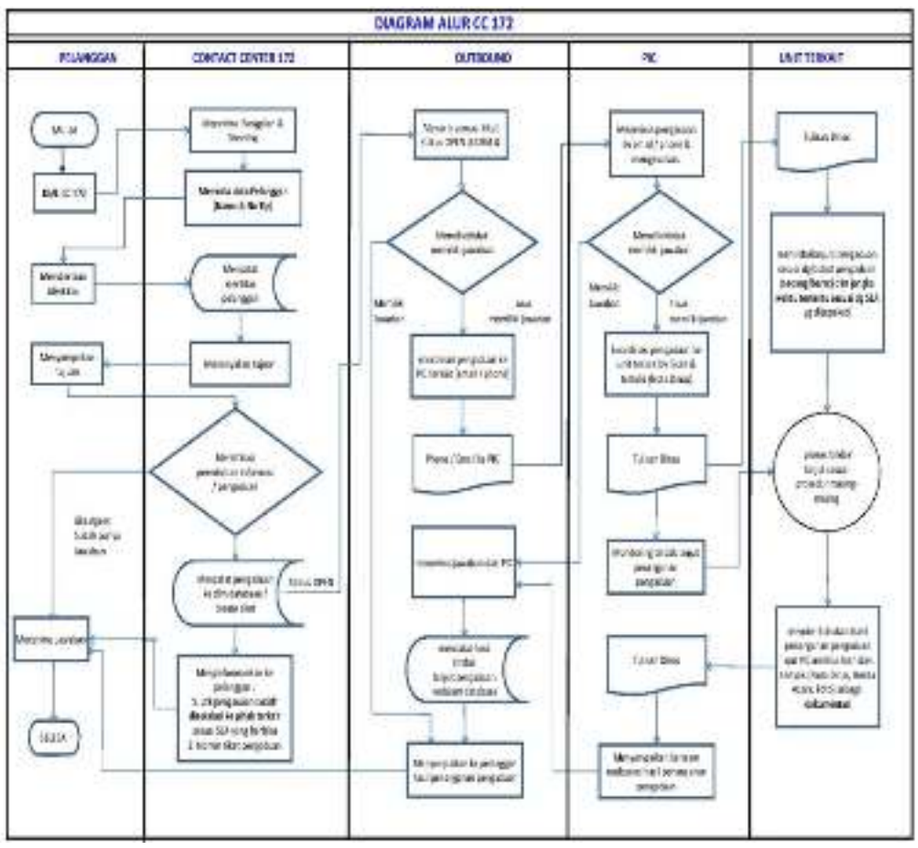
Uncontrolled Copy



Uncontrolled Copy

4	Waktu Pelayanan	1. Proses penanganan dikargo untuk incoming diterminal kargo sesuai PM/SOC-OB/BP-05; 2. Proses penanganan dikargo untuk outgoing diterminal kargo sesuai PM/SOC-OB/BP-06.
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.83/KU.06.02/2013, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo
6	Produk Layanan	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.

7	Penanganan Pengaduan	 7.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service; 2. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya; 3. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti; 4. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan; 5. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.



7.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172 :

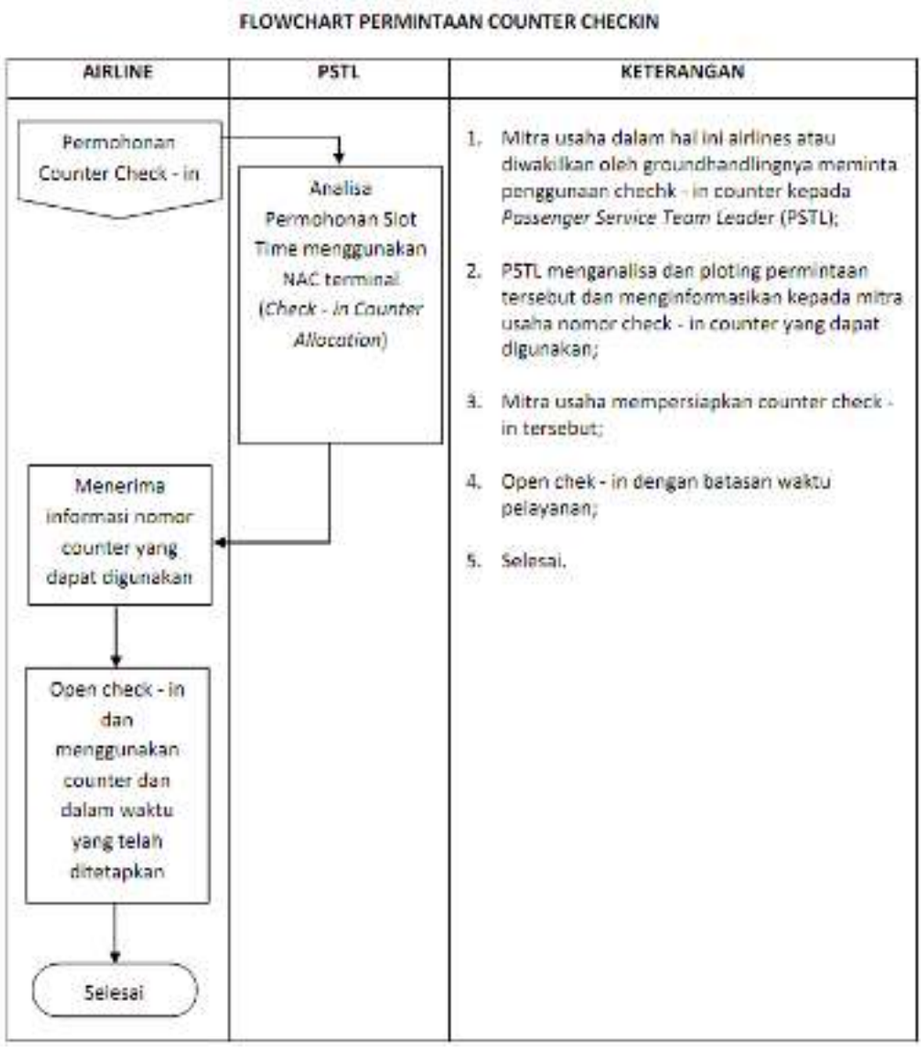
1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter;
2. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;
3. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut;
4. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 7.1;
5. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent;

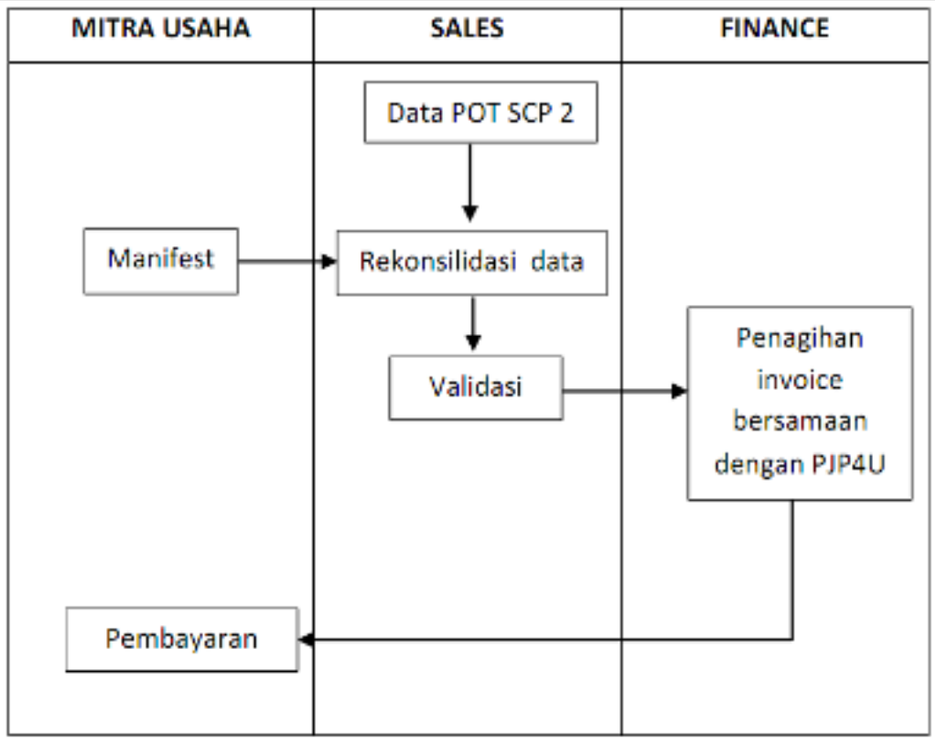
   Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

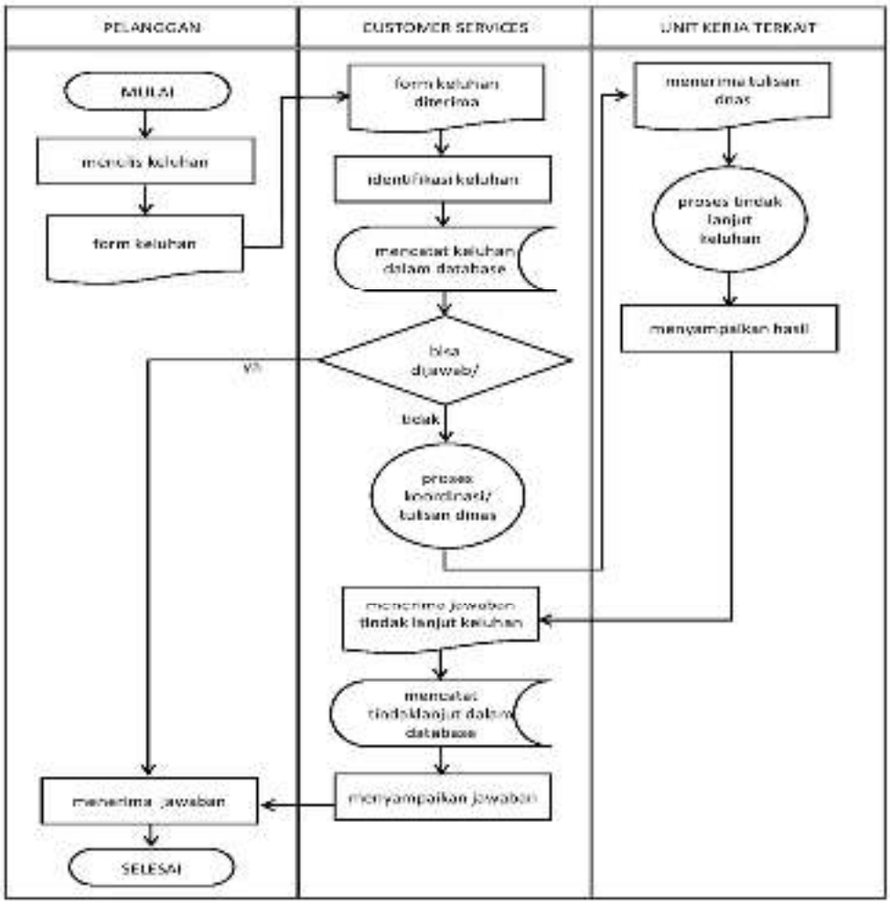
Tabel 4.3 Rangkaian kegiatan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.

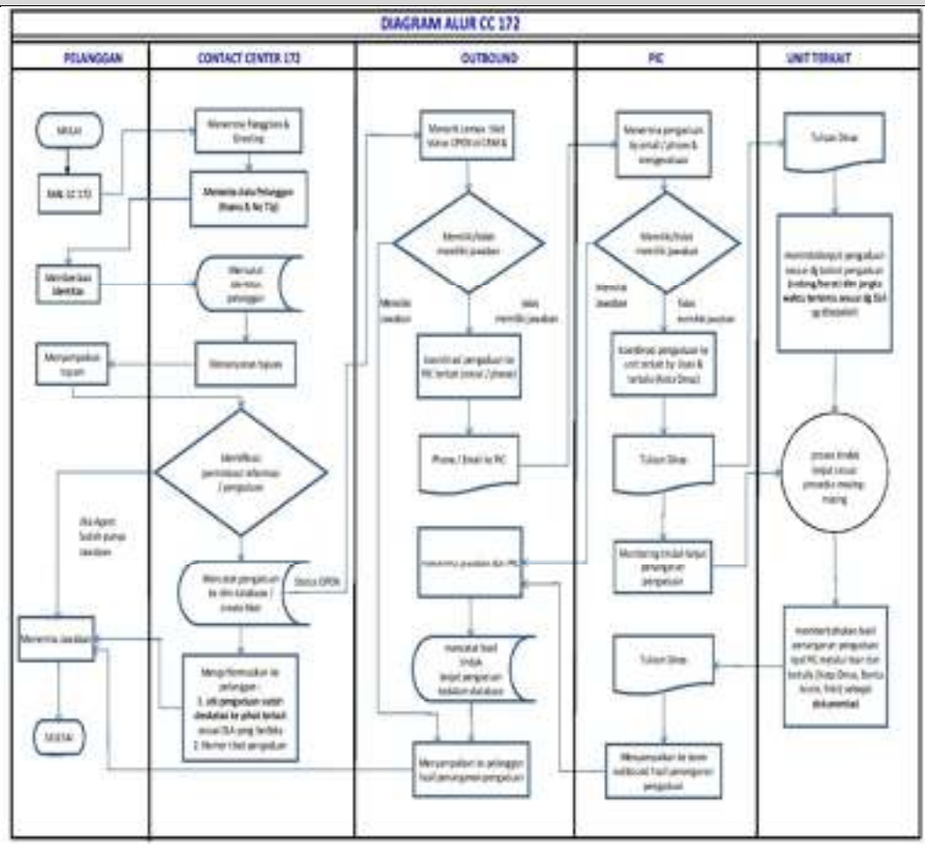
4.4. Pelayanan Counter Check-In

Tabel 4.4 Rangkaian kegiatan Pelayanan Pelayanan Counter Check-In.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Pada Bandara yang Diusahakan PT. AP.I; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Utk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan	1. Badan Usaha Angkutan Udara yang menjadi mitra usaha PT. AP I 2. Memiliki tiket bagi penumpang 3. Memiliki kartu identitas yang sah bagi penumpang
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

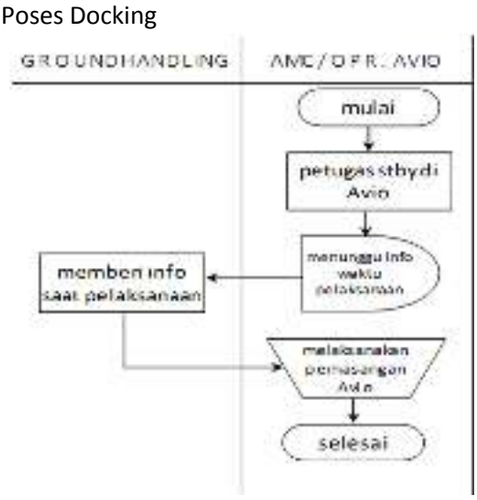
NO	KOMPONEN	URAIAN
		
4	Waktu Pelayanan	1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 2. Service Level Agreement; 3. Berita Acara Annual Meeting Airport Operation 2018 Nomor BA.01/OB.01/2018-B.
5	Biaya dan Tarif	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Pada Bandara yang Diusahakan PT. AP.I; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Utk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	1. Fasilitas konter checkin termasuk timbangan dan bagasi roler untuk airlines/ground handling 2. Boarding pas dan penyerahan bagasi tercatat untuk penumpang

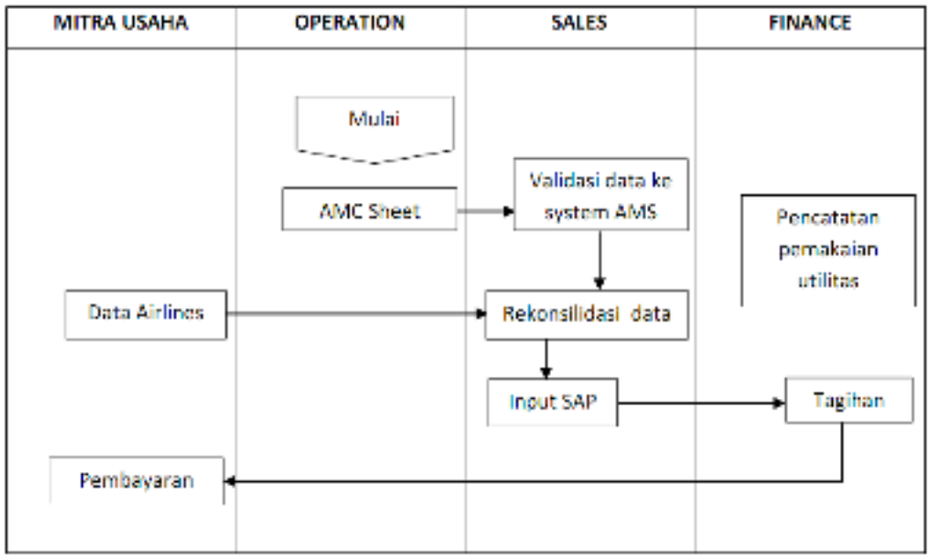
NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	 7.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service; 2. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya; 3. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti; 4. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan; 5. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

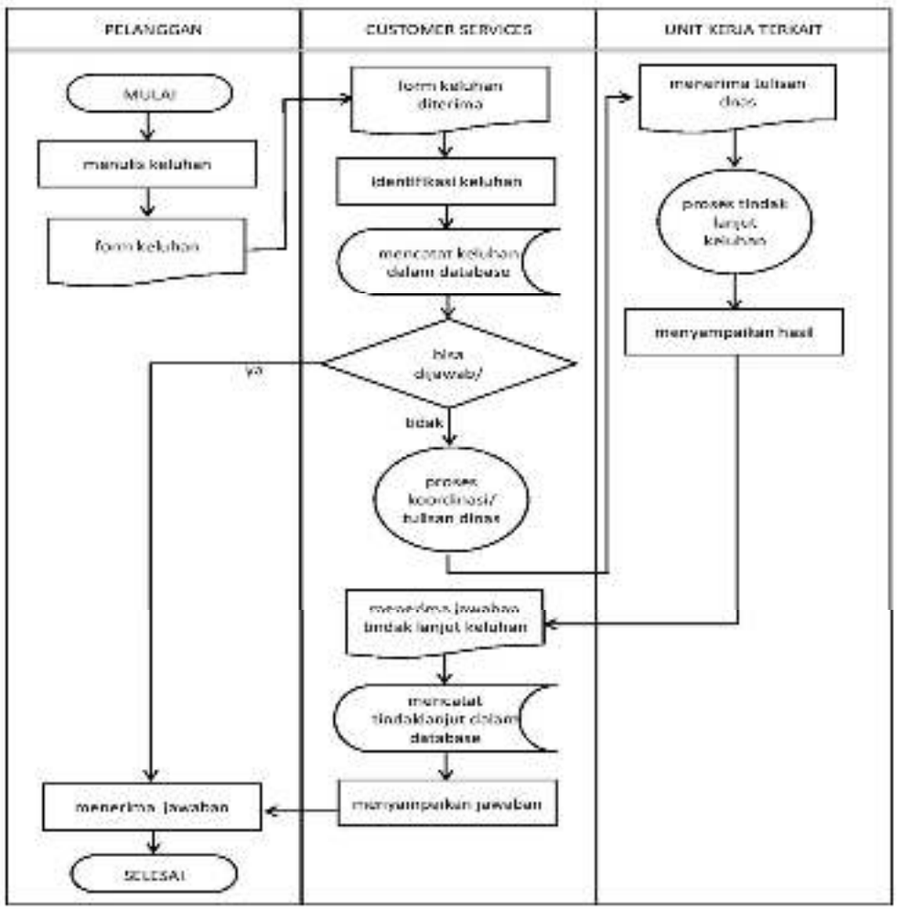
NO	KOMPONEN	URAIAN
		 7.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172 : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter; 2. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya; 3. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut; 4. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 7.1; 5. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent; 6. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

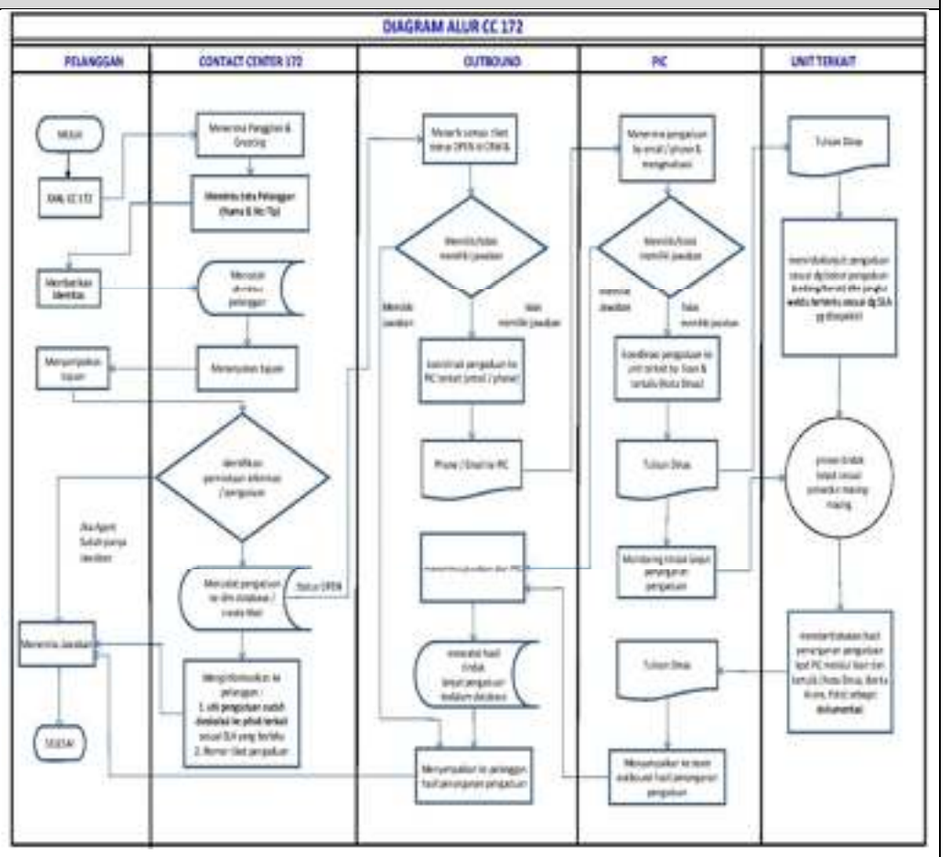
4.5. Pelayanan Garbarata

Tabel 4.5 Rangkaian kegiatan Pelayanan Garbarata

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.180/KB.03/2012, tentang Tarif Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.913/KU.20.1.8/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan	Badan Usaha Angkutan Udara yang menjadi mitra usaha PT. AP I
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Poses Docking  1.1. Operator aviobridge sudah standby di aviobridge sebelum pesawat mendarat, dan menunggu informasi dari petugas maskapai/ *ground handling*. 1.2. Setelah pesawat siap, petugas *ground handling* memberikan informasi untuk pelaksanaan *docking*. 1.3. Operator aviobridge melakukan docking, yaitu menempelkan aviobridge ke depan pintu pesawat. 2. Proses De-Docking

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2.1. Petugas *ground handling* meminta layanan *de-docking.* 2.2. Operator aviobridge menuju aviobridge dan standby sambil menunggu perintah lebih lanjut dari petugas *ground handling*. 2.3. Setelah proses masuk penumpang selesai dan pesawat siap, petugas *ground handling* memberi informasi kepada operator aviobridge untuk melakukan *de-docking.* Operator aviobridge melakukan *de-docking*, yaitu menarik aviobridge dari pintu pesawat ke posisi semula. 
4	Waktu Pelayanan	Docking dan De-Docking dilayani 1 menit 30 datik dihitung mulai dilakukannya pelayanan
5	Biaya dan Tarif	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.180/KB.03/2012, tentang Tarif Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.913/KU.20.1.8/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	Penumpang Badan Usaha Angkutan Udara mendapatkan perlindungan dan kenyamanan dari panas, hujan dan lalu lintas di apron

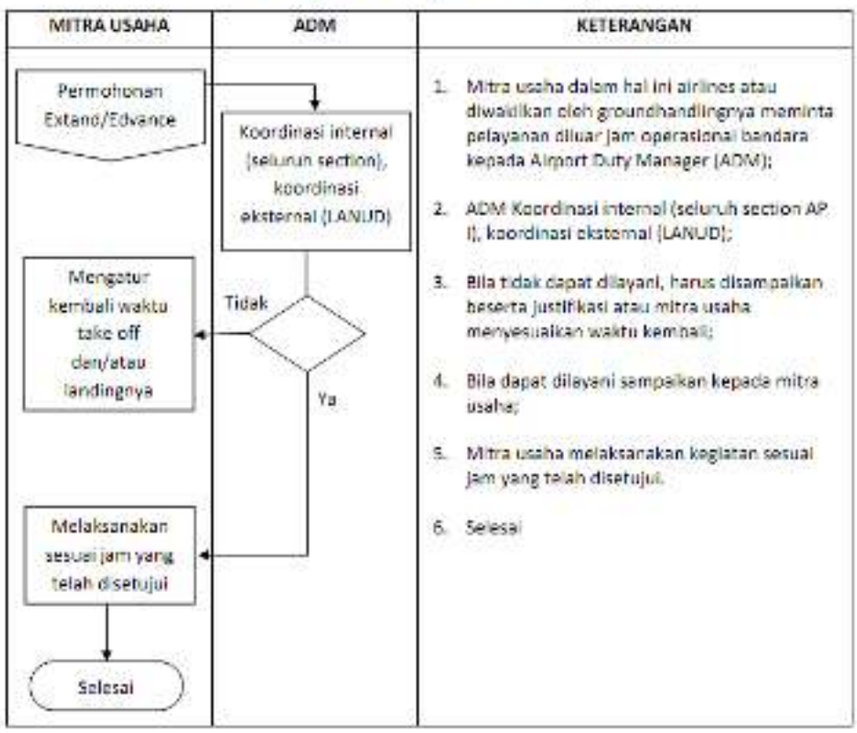
NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	 7.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service; 2. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya; 3. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti; 4. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan; 5. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

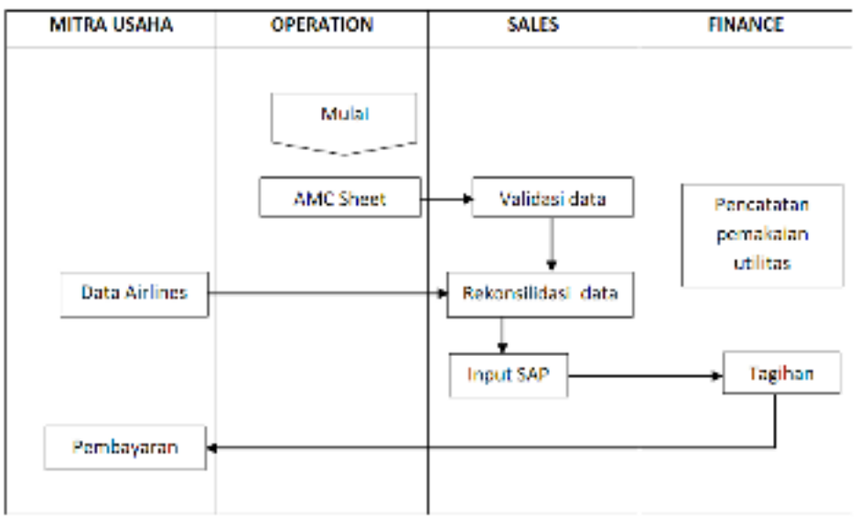
NO	KOMPONEN	URAIAN
		 7.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172 : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter; 2. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya; 3. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut; 4. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 7.1; 5. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent; 6. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

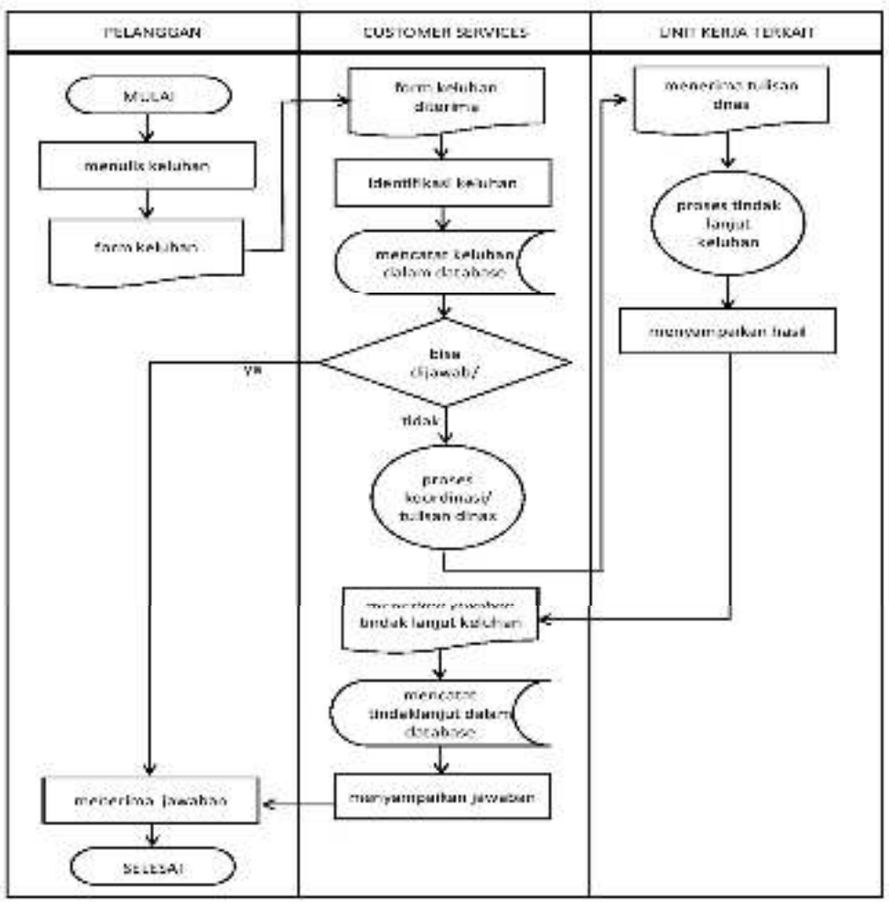
4.6. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara (Extand dan/atau Advanced)

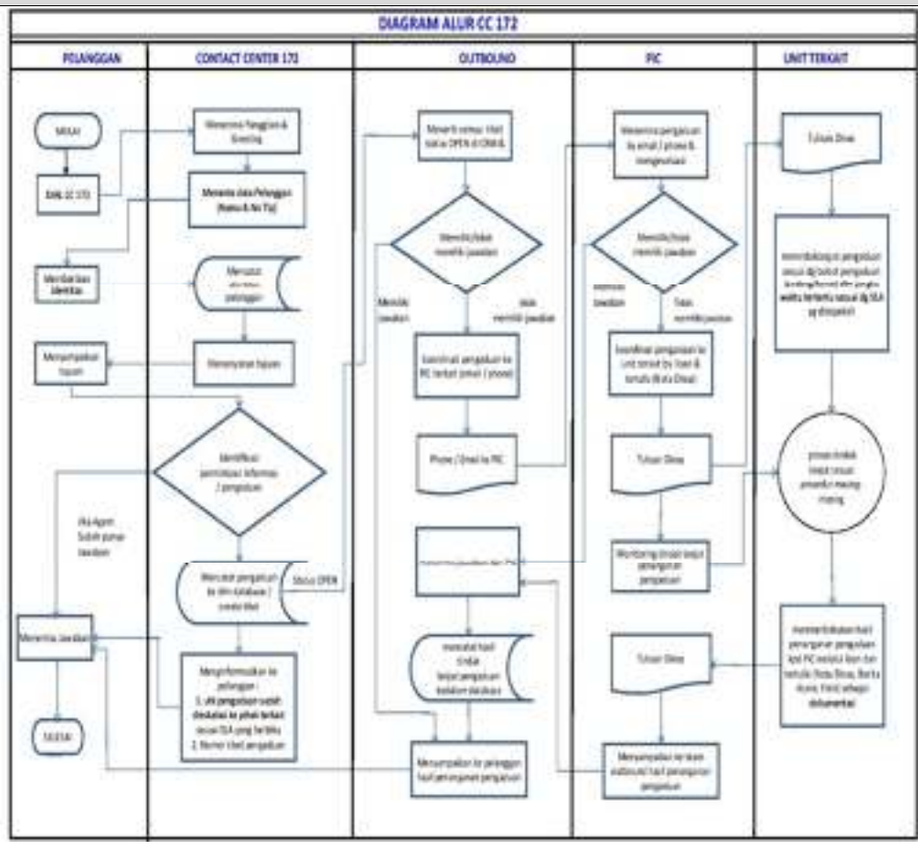
Tabel 4.6 Rangkaian kegiatan Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara (Extand dan/atau Advanced)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.10.3.1/2016, tentang Prosedur Perhitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar

<table>
<tr><th>NO</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Udara Diluar jam operasi (Extend/Advanced) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero);
2. Nota Kesepakatan Koordinasi (Local Operation Coordination Agreement (LOCA) Nomor:
LANUD SMO PERJAMA/10/XXI/2014
PT. AP I SOC SP.02/HK.09.01/2014/GM.SOC
LPPNPI SOC 04.07.01/06/LPPNPI/12/2014/188
Tentang Koordinasi Teknis Operasional Pelayanan Bandar Udara dan Navigasi Penerbangan Bandar Udara Adi Soemarmo;
3. NOTAM PERM Nomor B1762/17 Penambahan Jam Operasi Bandara Menjadi 23.00 – 17.00 (UTC) / 06.00 – 24.00 (WIB).</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Persyaratan</td><td>Badan Usaha Angkutan Udara yang menjadi mitra usaha PT. AP I</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td>FLOWCHART PELAYANAN JASA PENGGUNAAN BANDAR UDARA DI LUAR JAM OPERASI BANDAR UDARA (EXTAND DAN/ATAU ADVANCED)
 


</td></tr>
</table>

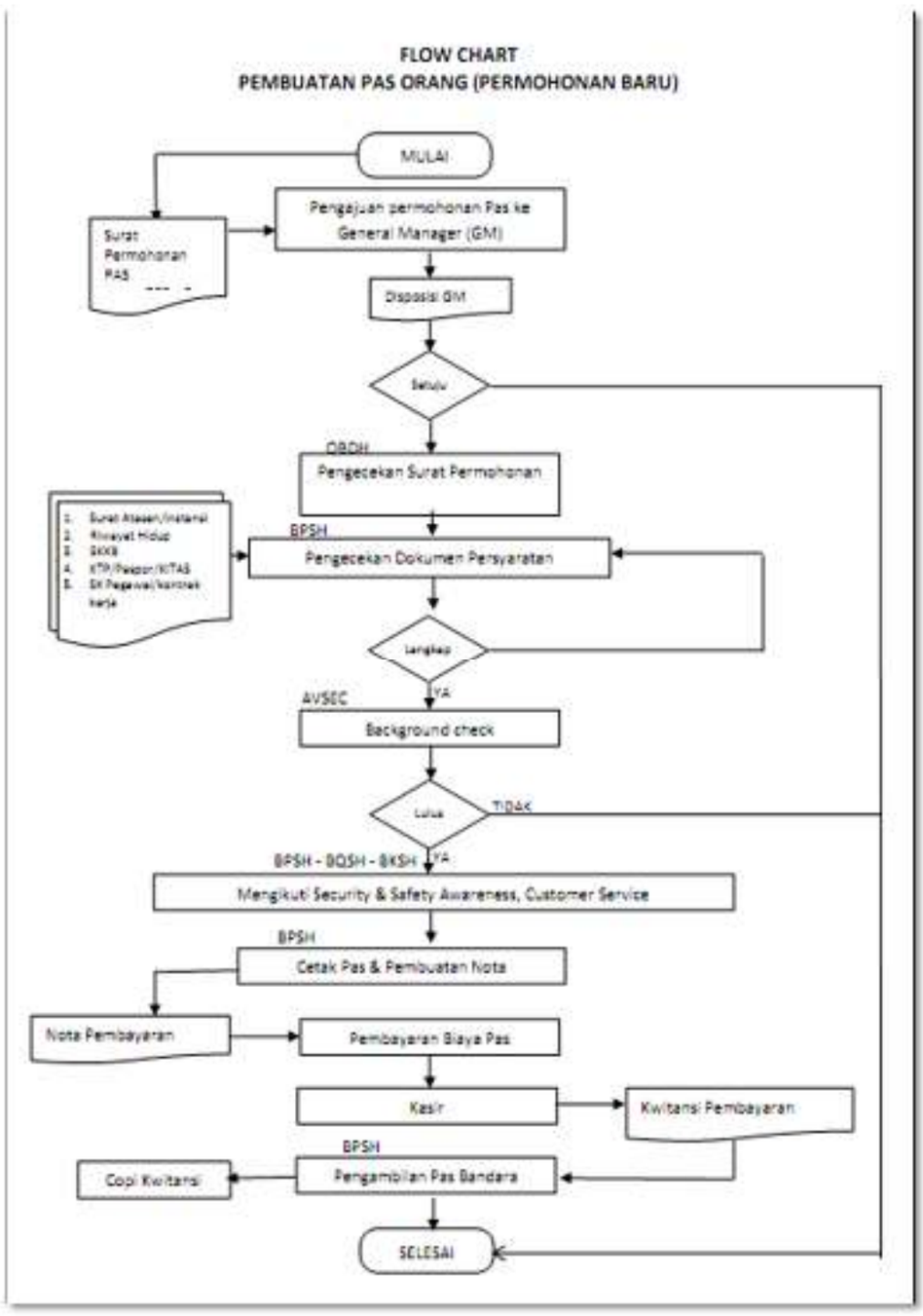
NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan	Mengacu kepada Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA)
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.10.3.1/2016, tentang Prosedur Perhitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Diluar jam operasi (*Extend/Advanced*) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)
6	Produk Layanan	Fasilitas bandara dapat digunakan melebihi dari jam operasional bandara yang ditetapkan
7	Penanganan Pengaduan	 7.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service; 2. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya; 3. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti; 4. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan; 5. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

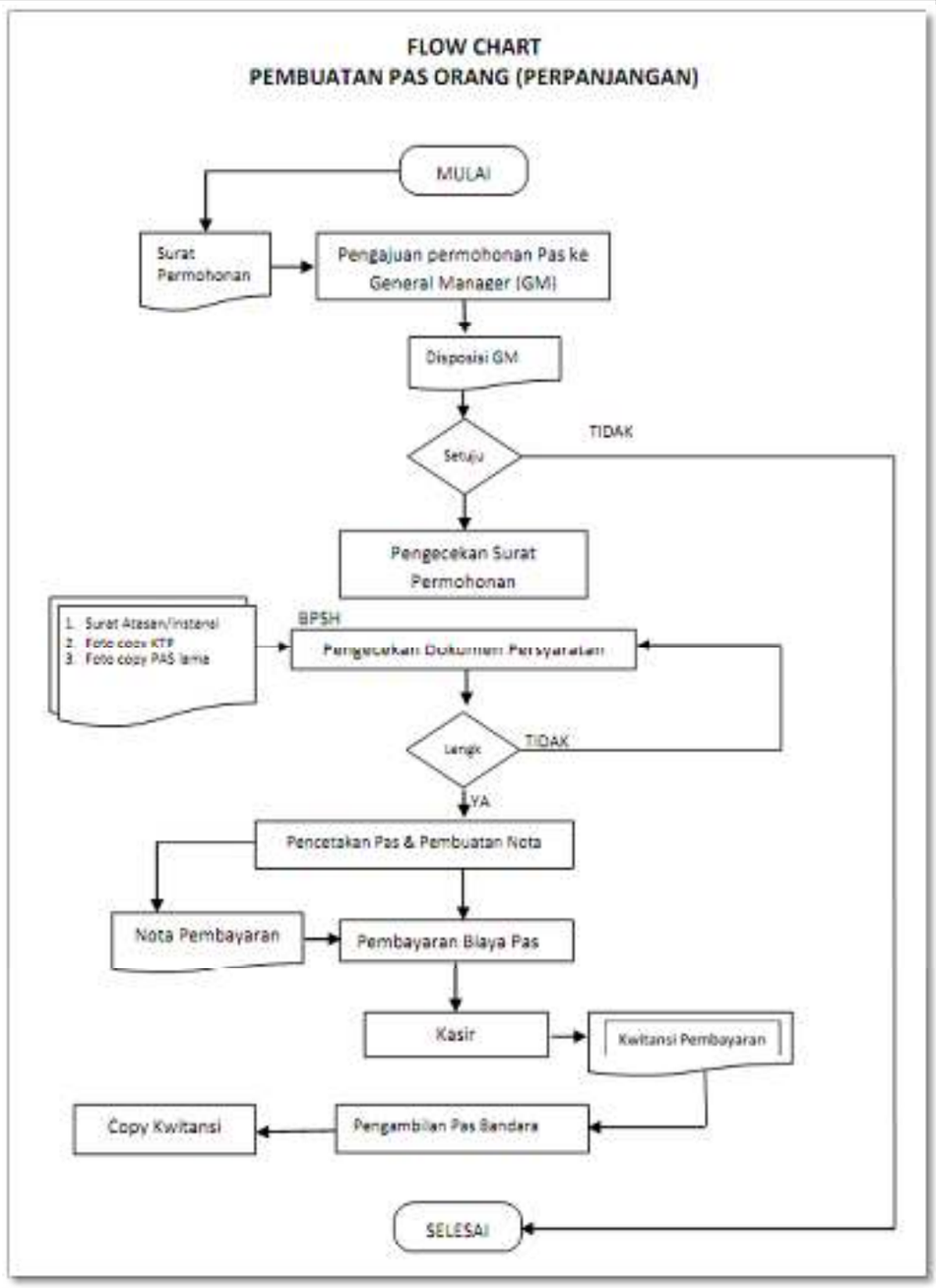
NO	KOMPONEN	URAIAN
		 7.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172 : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter; 2. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya; 3. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut; 4. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 7.1; 5. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent; 6. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

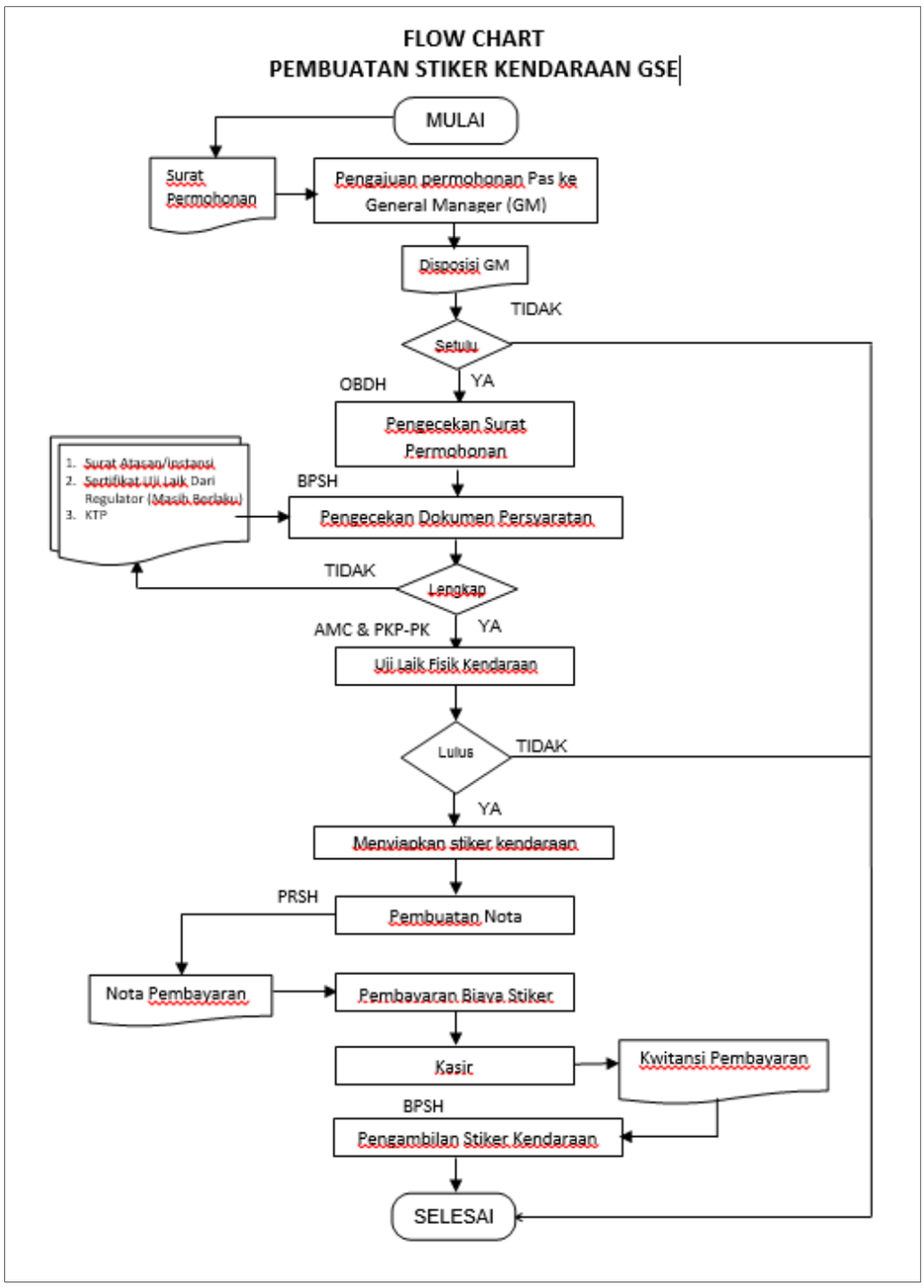
4.7. Pelayanan Izin masuk daerah terbatas (RPA) dan daerah keamanan terbatas (NPA) untuk orang, kendaraan GSE dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron

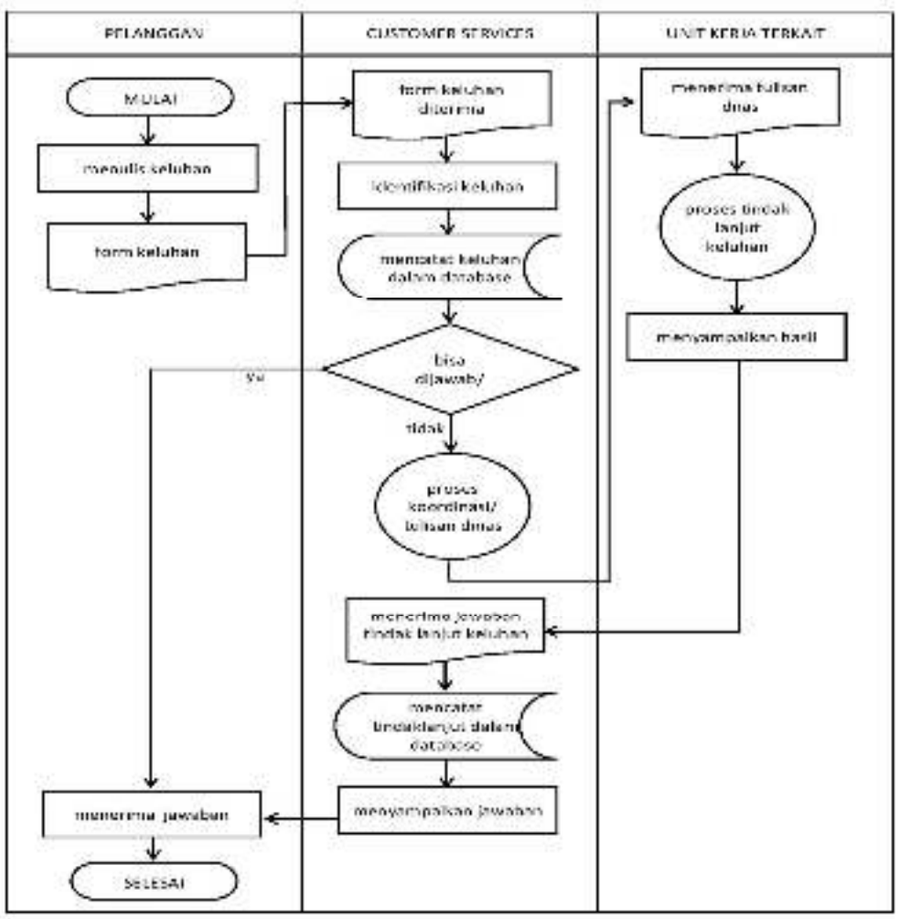
Tabel 4.7 Rangkaian kegiatan Pelayanan Izin masuk daerah terbatas (RPA) dan daerah keamanan terbatas (NPA) untuk orang, kendaraan GSE dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron

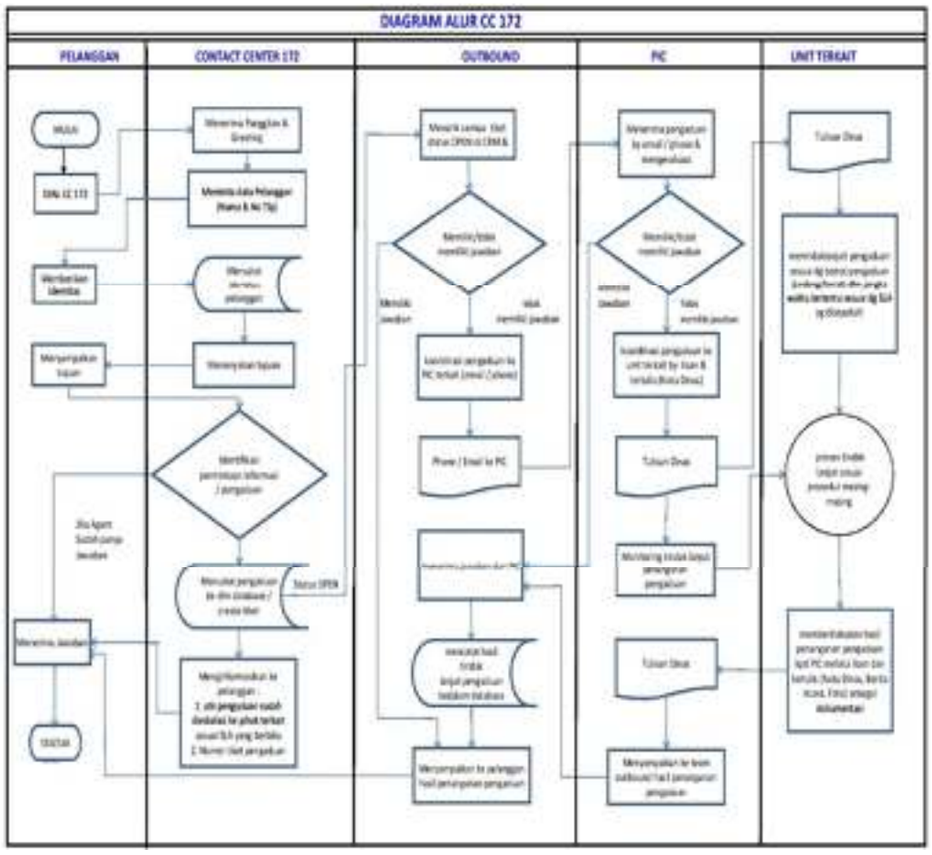
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.100/KU.20.8/2005,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk) Dilingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.52/KU.07.03/2009, tentang Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat Antena Peralatan Komunikasi, Tempat Monitor TV, Intercom, Tarif Tanda Ijin Mengemudi dan Peralatan, Serta Jasa Pemanggilan Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan	1. Badan hukum 2. Berkontrak/ bekerjasama dengan pengelola bandara dan/atau lulus melalui proses dalam prosedur ini
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. PAS Orang : 

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 1.1. Pimpinan Instansi/Perusahaan mengajukan permohonan kepada General Manager Bandar Udara secara tertulis; 1.2. Daftar riwayat hidup; 1.3. Foto copy KTP (satu halaman/tidak bolak-balik) yang masih berlaku atau PASPOR & KITAS; 1.4. Foto copy ID CARD perusahaan pemohon (satu halaman/tidak bolak-balik); 1.5. PAS foto terbaru 1 (satu) tahun terakhir berwarna (latar belakang warna merah) ukuran 3x4 cm sebanyak 1 (satu) lembar; 1.6. Surat keterangan sehat dari Dokter yang masih berlaku; 1.7. Foto copy STKP / Licence / SIM / TIM apabila dipersyaratkan dalam melakukan kegiatan; 1.8. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang masih berlaku untuk permohonan baru (pengecualian bagi Pegawai Negeri, pegawai BUMN, TNI dan POLRI); 1.9. Untuk pemohon dari kalangan TNI - AD / TNI– AL / TNI - AU/dan anggota

NO	KOMPONEN	URAIAN
		POLRI melampirkan rekomendasi dari Komandan Kesatuan atas persetujuan Komite Keamanan Bandar Udara**;** 1.10. PAS lama yang telah habis masa berlakunya bagi yang mengusulkan perpanjangan PAS. 2. PAS/Stiker Kendaraan yang beroperasi di Apron :  2.1. Pimpinan Instansi/Perusahaan mengajukan permohonan kepada General Manager Bandar Udara secara tertulis; 2.2. Bukti kepemilikan /penguasaan kendaraan; 2.3. Surat keterangan kegunaan kendaraan di daerah keamanan terbatas/airside 2.4. Bukti lulus uji laik kendaraan dari Otoritas Bandara; 2.5. Bukti Ram Check dari AMC (Apron Movment Control) dan ARFF (Airport Recue Fire Fighting) 2.6. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
4	Waktu	Sesuai dengan Prosedur Mutu PM/SOC-AO/AA-01 Pembuatan Pas Bandara, Stiker

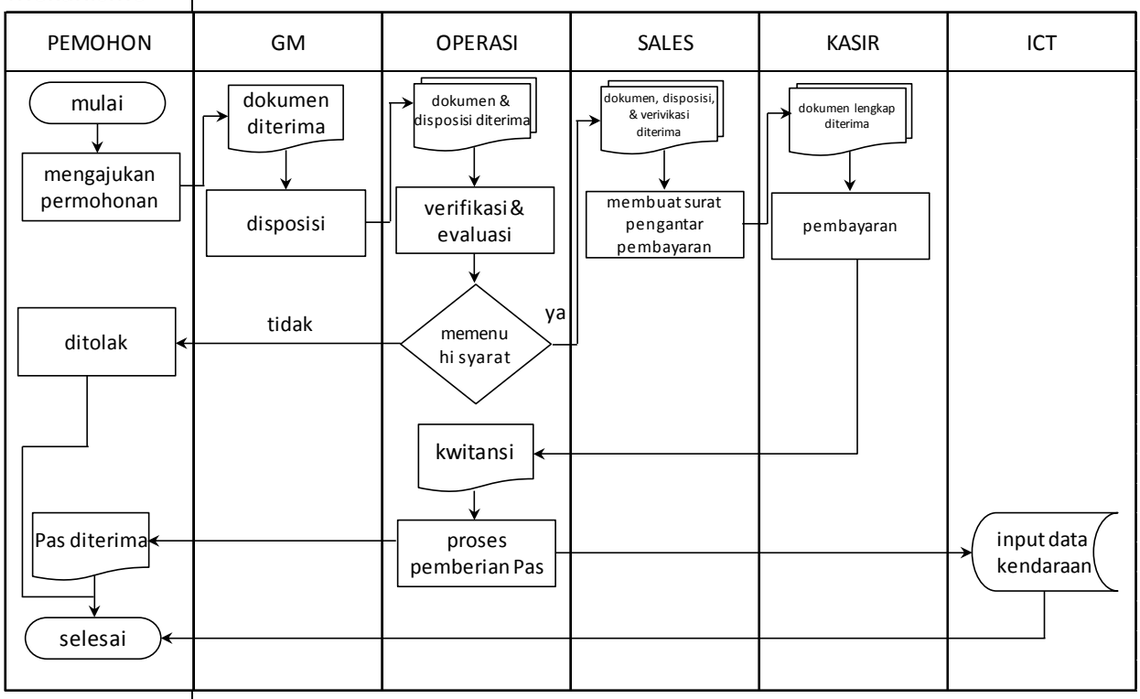
NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	GSE dan TIM Apron
5	Biaya dan Tarif	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.100/KU.20.8/2005, tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk) Dilingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.52/KU.07.03/2009, tentang Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat Antena Peralatan Komunikasi, Tempat Monitor TV, Intercom, Tarif Tanda Ijin Mengemudi dan Peralatan, Serta Jasa Pemanggilan Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	Mendapatkan PAS Bandara dan/atau Stiker GSE dan/atau TIM Apron
7	Penanganan Pengaduan	 7.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service; 2. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya; 3. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti; 4. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan;

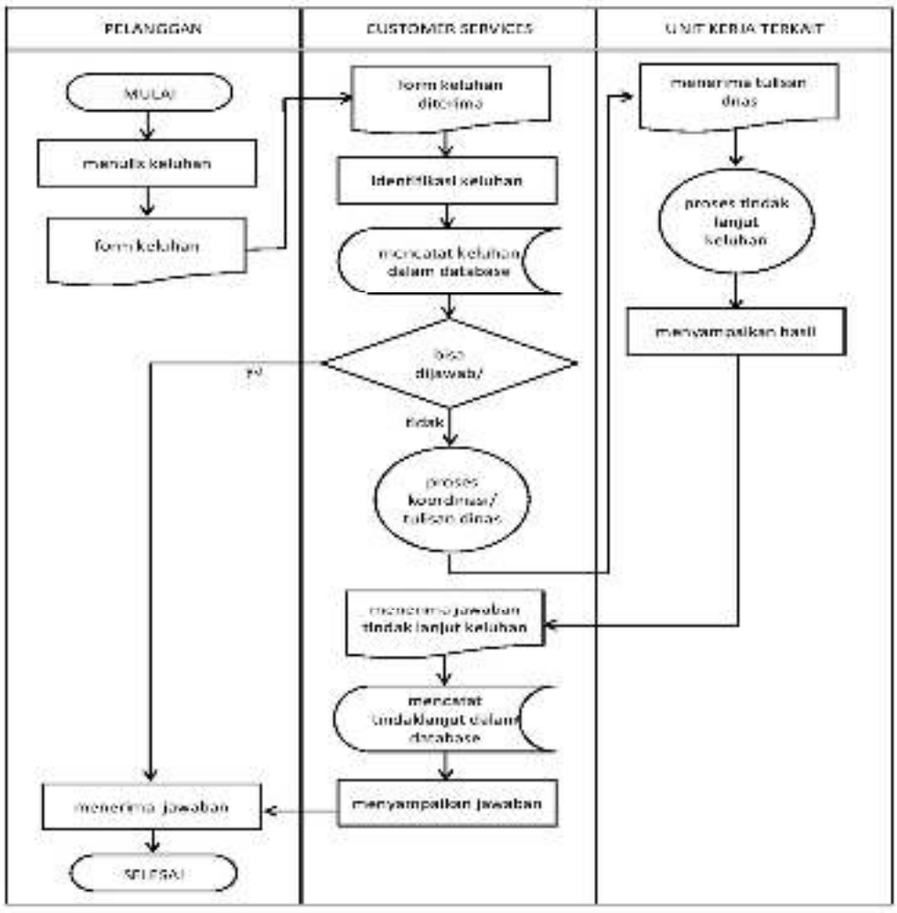
NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.  7.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172 : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter; 2. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya; 3. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut; 4. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 7.1; 5. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent; 6. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

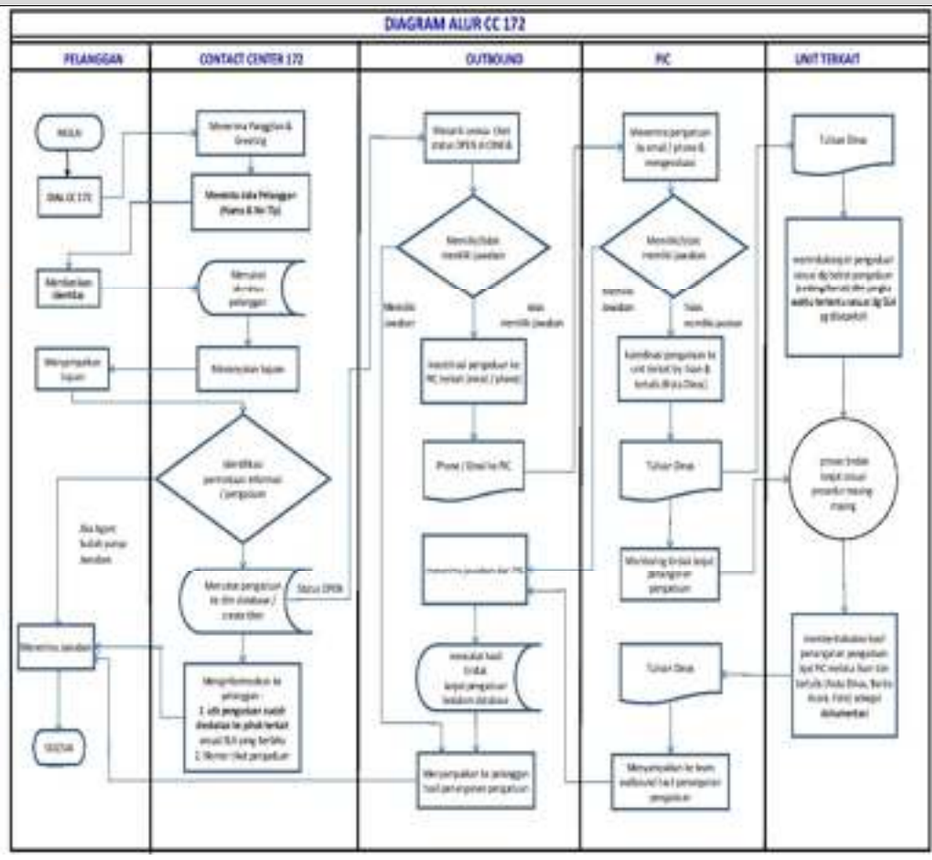
4.8. Pelayanan Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara

Tabel 4.8 Rangkaian kegiatan Pelayanan Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.82/KB.03/2015, tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Soemarmo - Surakarta

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Persyaratan	1. Seluruh masyarakat yang berkepentingan 2. Mengajukan permohonan dan mengisi formulir 3. Fotocopy KTP/SIM, Pas Bandara, Kartu Pegawai Perusahaan yang berlaku
3	Sistem, Mekanisme	 1. Pemohon mengajukan permohonan kepada General Manager; 2. General Manager melalui Airport Operation and Services Depatment melakukan verifikasi terhadap permohonan; 3. Airport Operation and Services Depatment memberikan informasi kepada Pemohon atas hasil verifikasi; 4. Bila tidak memenuhi syarat, maka permohonan ditolak. Bila memenuhi syarat, maka Pemohon membawa berkas permohonan kepada Sales & Shared Service Department . 5. Sales & Shared Service Department membuat surat pengantar untuk pembayaran. 6. Pemohon membawa berkas permohonan dan surat pengantar pembayaran ke Kasir untuk melakukan pembayaran. 7. Pemohon menyerahkan bukti pembayaran dari kasir kepada Airport Operation and Services Depatment. 8. Airport Operation and Services Depatment Head melakukan proses pencetakan Pas Kendaran. Secara paralel menginformasikan kepada Information Communication Department Head untuk memasukkan data kendaraan ke dalam sistem parkir.
4	Waktu Pelayanan	Sesuai Prosedur Mutu PM/SOC-MP/PR-14 Pengantar Pembayaran Pendapatan Parkir Harian Dan Berlangganan

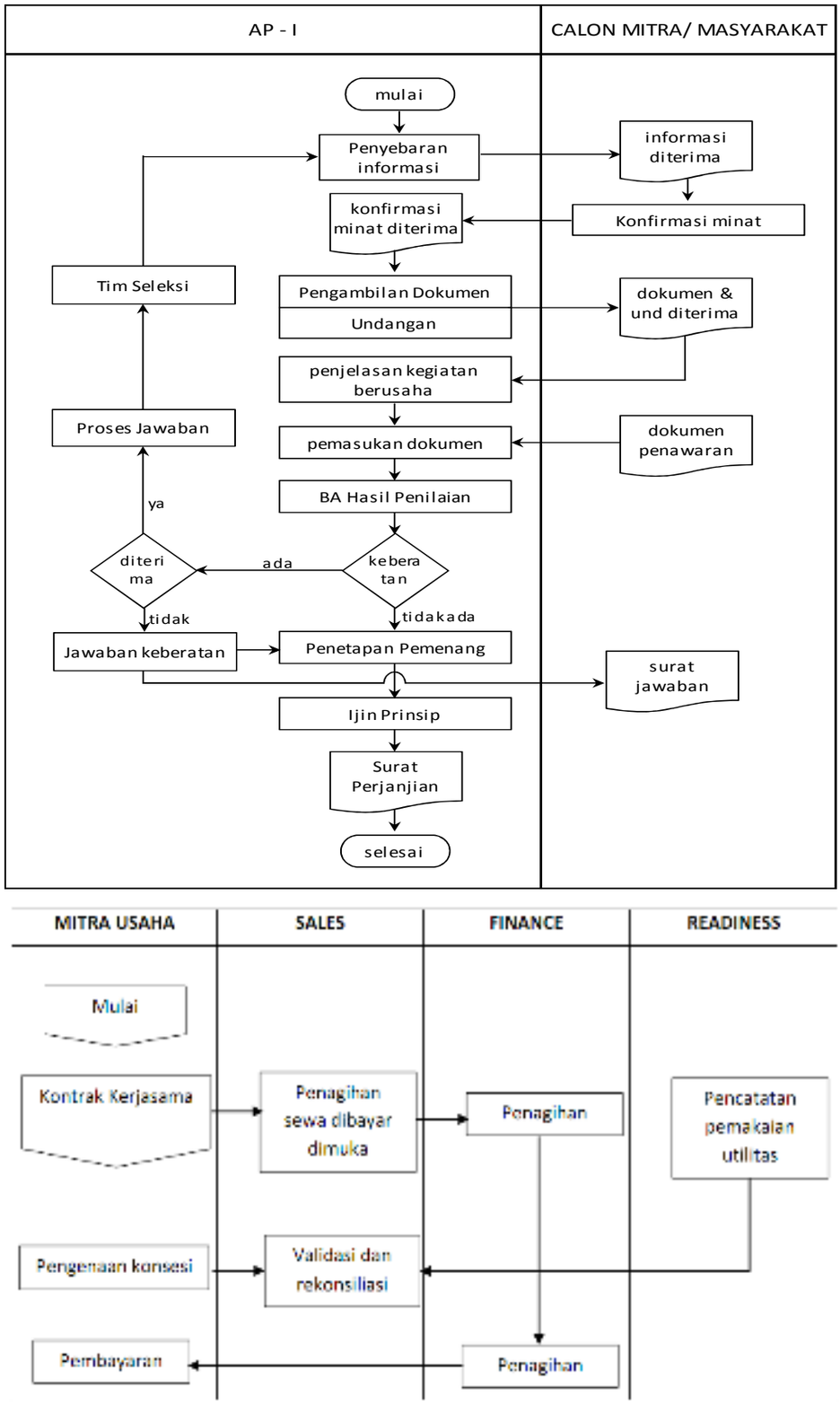
NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.82/KB.03/2015, tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Soemarmo - Surakarta
6	Produk Layanan	Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara
7	Penanganan Pengaduan	 7.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service; 2. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya; 3. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti; 4. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan; 5. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 7.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172 : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter; 2. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya; 3. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut; 4. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 7.1; 5. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent; 6. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

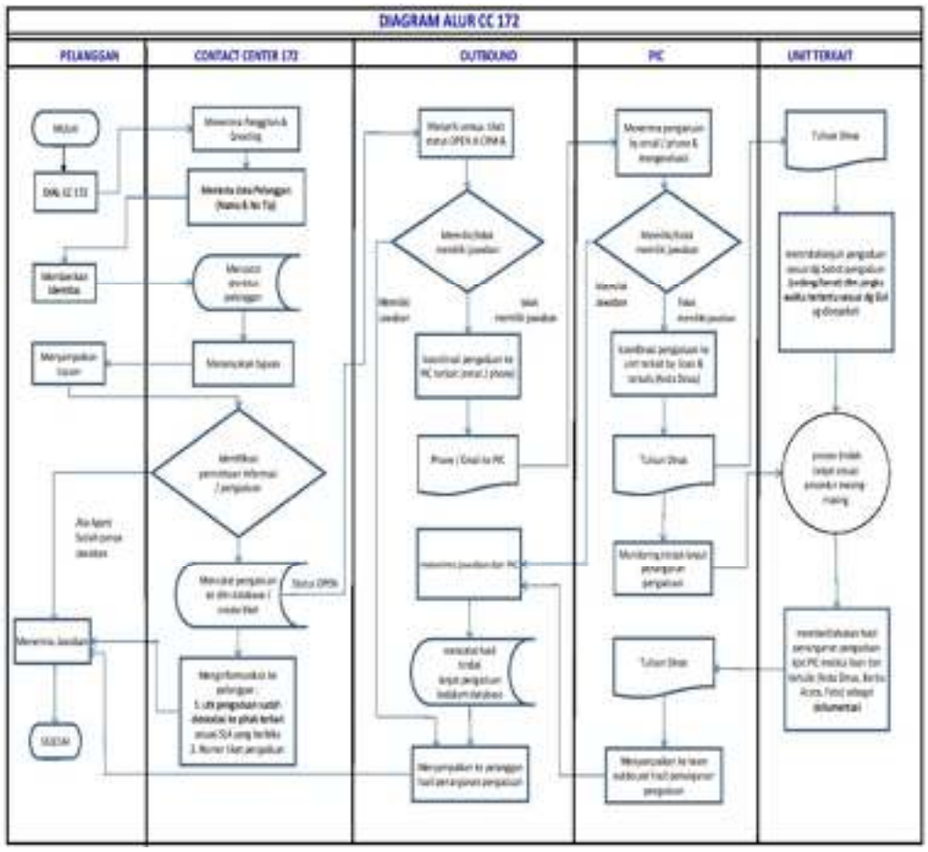
4.9. Pelayanan Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha (Sewa, Konsesi, Penyewaan Dan Konsesi, reklame/iklan)

Tabel 4.8 Rangkaian kegiatan Pelayanan Parkir Berlangganan Di Pelataran Terminal Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan	1. Berbadan Hukum 2. Lulus seleksi mitra usaha
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Waktu	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011,

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).
5	Biaya dan Tarif	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	1. Sewa; 2. Konsesi; 3. Penyewaan Dan Konsesi; 4. Reklame/iklan .
7	Penanganan Pengaduan	 7.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya; 3. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti; 4. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan; 5. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.  7.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172 : 1. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter; 2. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya; 3. Bila pengaduan yang disampaikan melampauai batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanut; 4. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 7.1; 5. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent; 6. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan SP (layanan yang diberikan), merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian bandar udara. Standar Pelayanan sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat. Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian bandar udara. Hal-hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Penggunaan, Petunjuk Teknis, Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana agar dikenakan sanksi administrasi. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

GENERAL MANAGER
PT. (PERSERO) ANGKASA PURA I
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADI SOEMARMO SURAKARTA

ABDULLAH USMAN

Angkasa Pura | AIRPORTS

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo International Airport
BOYOLALI

MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini kami, Badan Usaha Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero), Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, menyatakan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati kesanggupan ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan."

Boyolali, 4 April 2018
a.n MANAJEMEN
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)

ABDULLAH USMAN
GENERAL MANAGER

Angkasa Pura | AIRPORTS

BANDAR UDARA INTERNASIONAL Adi Sumarmo
PT. Angkasa Pura I (Persero)
Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta - 57108
Telp: 0271 – 780400 – 780715 - 81164 fax: 0271 – 784123
Website : www.adisumarmo-airport.com

BERITA ACARA
NOMOR :
BA.74 /OM.02.02/2018/GM.SOC
PEMBAHASAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO - SOLO

Pada hari ini **Rabu** Tanggal **Empat** bulan **April** Tahun **Dua Ribu Delapan Belas (04-04-2018)**, telah dilaksanakan Sosialisasi dan Penetapan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

A. Dasar :

1. Undang – Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
2. Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

B. Referensi :

1. Fax PTS. Direktur Operasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor 238/AP.I/2018 Tanggal 30 Januari 2018 Tentang Asistensi Pelayanan Publik Di Bandara PT. Angkasa Pura I (Persero);
2. Fax PTS. Direktur Pemasaran dan Pelayanan PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor 334/AP.I/2018 Tanggal 08 Februari 2018 Tentang Asistensi Penyusunan Dokumen Standar Pelayanan Publik Di Bandara PT. Angkasa Pura I (Persero);
3. Fax Airport Service Group Head PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor 496/AP.I/2018 Tanggal 1 Maret 2018 Perihal Sosialisasi Dokumen Standar Pelayanan;
4. Surat General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Nomor AP.I.548/TU.03.05/2018/GM.SOC Tanggal 29 Maret 2018 Perihal Undangan Sosialisasi & Pengesahan Standar Pelayanan Bandara Adi Soemarmo;
5. Nota Dinas General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Kepada Seluruh Pejabat Struktural dan Fungsional Di Lingkungan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

C. Objek Pembahasan :

Bahwa sesuai dengan amanat Undang-Undang dan Regulasi yang berlaku, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta wajib mengikutsertakan unit kerja, penggunajasa dan pihak-pihak terkait serta mengacu pada

ketentuan teknis yang telah ditetapkan yang hasilnya wajib dibuat dalam berita acara pembahasan dan penetapan standar pelayanan

D. Kesepakatan

Sesuai dengan dasar, referensi dan objek pembahasan, maka peserta yang hadir yang mewakili unit kerja dan instansinya masing-masing telah sepakat untuk :

1. Menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Bandar udara Internasional Adi Soemarmo;
2. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan harus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan public;
3. PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo wajib merubah / amandemen Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses dan perubahan yang bersifat substansi lainnya

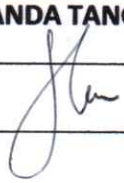
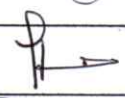
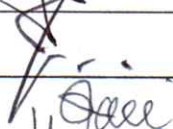
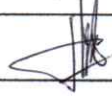
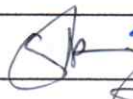
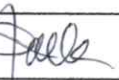
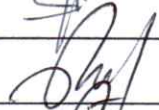
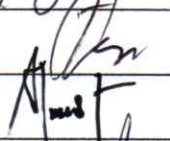
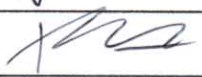
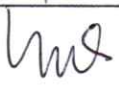
E. Penutup

1. Hal-hal yang belum tercantum dalam berita acara ini yang terkait dengan penetapan dan penerapan Standar Pelayanan, harus dikoordinasikan dengan sebaik-baiknya antar instansi yang terkait dengan tetap mengutamakan pelayanan jasa terhadap masyarakat;
2. Berita Acara ini berlaku pada saat ditandatangani;
3. Dimikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo - Solo
Tanggal : 04 April 2018

NO.	NAMA	UNIT KERJA PT. AP I SOC	TANDA TANGAN
1	Abdullah Usman	General Manager	
2	Purwanto	Airport Operation & Services Department Head	
3	Eko Bambang S.	Airport Readiness Department Head	
4	Indah Kartikasari	Sales and Shared Services Department Head	

NO.	NAMA	UNIT KERJA PT. AP I SOC	TANDA TANGAN
5	M. Irwan	Airport Duty Manager	
6	Legino	Airport Duty Manager	
7	Djodi Aribowo	Airport Duty Manager	
8	Himawan Nurkahfianto (PTS)	Procurement Section Head	
9	I Wayan Ova Arantika	Airport Operation, Services & Hospitality Section Head	
10	Tamsul Sadikin	Airport Rescue, Fire Fighting and Airport Security Section Head	
11	Herdiansyah	Airport Safety, Quality and Risk Management Section Head	
12	Darwanto	Airport Equipment Readiness Section Head	
13	Andreas Herjuno	Airport Facilities Readiness and Environment Section Head	
14	Kukuh Hadi Sasmita	Sales and CSR Section Head	
15	Narendra Sukmadyasari	Accounting Section Head	
16	Rini Lispriyani	Treasury Section Head	
17	Tommy Prakasa U P	Information Communication Technology Section Head	
18	Wiwiet Juwariah	Human Capital and General Affair Section Head	

NO	NAMA	INSTANSI	TANDA TANGAN
1	Lucky	IMIGRASI	
2		BEA CUKAI	
3	Sri Andam	KESEHATAN PELABUHAN	
4	Sukardi	KARANTINA PERTANIAN	
5	Anton A	KARANTINA ~~HEWAN~~ Ikan	
6	TPi W/18000.	PT. NATRA ABADI NUGRAHA UTAMA	
7	Sri Anugraheni	PT. MEGA SARANA ABADI	
8	Fery Salindri	PT. DEA ABADI CARGO	
9	[illegible]	PT. GAPURA ANGKASA	
10	Ferdaus, Budi K.	PT. ANGKASA PURA LOGISTIK	
11	Sri Anugraheni	PT. MONANG SIANIPAR ABADI	
~~12~~		PT. SURYAGHITA NUSARAYA	
13	Vivi	PT. DIAN MEGA KURNIA	
14	Judha	PT. LION MENTARI AIRLINES	
15	Haryanto	PT. GARUDA INDONESIA	
16	Rudianto	PT. INDONESIA AIR ASIA	
17	Adhe S. Haryanto	PT. SRIWIJAYA AIR	
18	Rus	PT. CITILINK INDONESIA	
19	Inung	PT. NAM AIR	
20	Rini	PT. BRI (PERSERO) Tbk.	
21	Robby	PT. PUSAKA PRIMA TRANSPORT	
22	santi	PT. GRAHA MULYA WIRASTAMA (SUNAN HOTEL)	
23	Mardini / Novi	PT. META NUSA DAVALAS	
24	Ari Yuliani	PT. ANGKASA PURA SUPPORT	
25	Satyawati	CV. CITRA PERSADA	

NO	NAMA	INSTANSI	TANDA TANGAN
~~26~~		PT. CANDI AGUNG MAJAPAHIT	
27	Hanang Prasnawo	PUSKOPAU LANUD (TAXI)	
28	Moch. Sodiq	PT. JAS AERO ENGINEERING	
29	Hartati	DINAS KEPEMUDAAN & OLAHRAGA	
30		PT. INTISPA INDOKREASI	
31	Bhakti Yudha S.	PERUM LPPNPI (AIRNAV INDONESIA)	
32	SENTOT [illegible]	PERUM DAMRI	
33		BP3TKI	
34	SARWONO	PT. GARUDA MAINTENANCE FACILITY AERO ASIA	
35	Rahmi	PT. ANGKASA PURA RETAIL	
36	ASRIN	PT. BATIK PAINTING EXHIBITION	
37	Gatot Adi Nugroho	PT. AEROPRIMA	
38	Djoko Purbadi	PT. BATIK KERIS (KERIS GALERY)	
39	-	CV. KHARISMA MAHARANI	-
40	SRI LESTARI	CV. MAKAY SENTOSA	
41	Hawahyuni	CV. GLOBAL SOLO PERTAMA	
42	MURNIYESIH	CV. ANDANA AGENG JAYA	
43	Hera	CV. KARUNIA JAYA ABADI (MINIMART)	
44	[illegible]	CV. SURYA SEHATI	
45	[illegible]	PT. DELTA INDO	
46		CV. DWI LESTARI	

NO	NAMA	INSTANSI	TANDA TANGAN
47	Elliyana	CV. TIRTA WANA	
48	Hamsa . A	CV. SURYANTHI	
49	Siti Qomariyah	CV. LINTANG	
50	Siti Qomariyah	CV. ALIFFIA	
51		CV. METRO	
52	Ermi Yulianti	CV. MANNA PRIMA UTAMA	
53	Siti Qomariyah	CV. LANA ABADI	
54	Agus P.	CV. ARTHA BOGA DEWATA	
55	Ario B. J	PT. ANGKASA PURA HOTEL	
56		CV. HARKON PERSADA	
57		PT. MAC SARANA DJAYA	
58	EDY LAKSONO	PT. GMF AERO ASIA	
59	SYARIEF	PT. PERTAMINA	
60	CATUR PUSPITO . W	PT. CAKRAWALA AVIA LINE	
61	-	CV. DARMA BANTIRA	
62	Yeyen	PT. BATIK KERIS (MINIMART)	
63	Dody	CV. KARUNIA JAYA ABADI (DUNKIN DONUTS)	
64	Yeyen	PT. BATIK KERIS (RESTO)	
65	Yeyen	PT.BATIK KERIS (COFFE SHOP)	
66	Heni	PUSKOPAU (SNACK & BAR)	
67	Filla R.	CV. RELAKS BERSAMA	

68	IDA	PT. SUKSES SELALU	085714726939
69	NARTO	CV. JIO NUGROHO	
70		MSA CARGO	
71	AFRISKA SURYA AJI	SUMBER ALFARIA JAYA ABADI	